

Technická univerzita v Liberci
Hospodářská fakulta

Studijní program: 6208 – Ekonomika a management
Studijní obor: Podniková ekonomika

**Srovnání produktů elektronického bankovníctví
u vybraných bank**

**Comparison of electronic banking products,
which are offered by selected banks**

DP – PE – KFÚ 2007 30

MILOSLAVA RICHTROVÁ

Vedoucí práce: Prof. Ing. Anděla Landorová, CSc., KFÚ TUL

Konzultant: Ing. Helena Rybková, KFÚ TUL

Počet stran: 87

Datum odevzdání: 11. května 2007

Počet příloh: 4

PODĚKOVÁNÍ

Ráda bych poděkovala své vedoucí diplomové práce paní prof. Ing. Anděle Landorové, CSc. a konzultantce paní Ing. Heleně Rybkové za odbornou pomoc a cenné připomínky k diplomové práci. Děkuji také mým rodičům Miloslavě a Vlastimilu Richtrovým za podporu při studiu na Technické univerzitě v Liberci.

PROHLÁŠENÍ

Byla jsem seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé diplomové práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Diplomovou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím diplomové práce a konzultantem.

Datum: 11. května 2007

Podpis:

RESUMÉ

Diplomová práce s názvem „Srovnání produktů elektronického bankovníctví u vybraných bank“ je zaměřena na analýzu, komparaci a vyhodnocení produktů přímého bankovníctví, které jsou v současnosti nabízené Českou spořitelnou, Československou obchodní bankou, eBankou, a jsou určené pro fyzické osoby.

První část diplomové práce je věnována úvodu do problematiky elektronického bankovníctví. V druhé části je provedena analýza platebních karet, telefonního bankovníctví, bankovníctví poskytovaného prostřednictvím mobilních telefonů a počítačového bankovníctví. Třetí část se týká kladných a záporných stránek elektronizace bankovníctví. Ve čtvrté části práce je provedena komparace a vyhodnocení jednotlivých forem přímého bankovníctví nabízených v současnosti vybranými bankami. Závěrečná část pojednává o plánovaných novinkách v oblasti přímého bankovníctví, které by se měly brzy objevit na českém trhu.

SUMMARY

Diploma work named „Comparison of electronic banking products, which are offered by selected banks” is centred on analysis, comparison and evaluation of electronic banking products which are appointed for individuals and offered by Česká spořitelna, Československá obchodní banka and eBanka.

The first part of diploma work is devoted to introduction to problems of electronic banking. In the second part an analysis of credit and debit cards, phone banking, mobile phone banking and personal computer banking is performed. The third part relates to positive and negative sides of electronic banking. Individual forms of electronic banking are compared and evaluated in the fourth part of diploma work. Closing part deals with planned innovations in the sphere of electronic banking, that will be placed on the Czech market soon.

KLÍČOVÁ SLOVA

Automatický hlasový systém

Biometrické systémy

Card Customization

Credit Scoring

Čipová karta

Debetní karta

Elektronické bankovníctví

GSM bankovníctví

Home Banking

Kreditní karta

PDA bankovníctví

Retailové bankovníctví

SIM Toolkit bankovníctví

SMS bankovníctví

Telefonní bankovníctví

WAP bankovníctví

KEY WORDS

Interactive Voice Response

Biometrical Systems

Card Customization

Credit Scoring

Chip Card

Debit Card

Electronic Banking

GSM Banking

Home Banking

Credit Card

PDA Banking

Retail Banking

SIM Toolkit Banking

SMS Banking

Phone Banking

WAP Banking

OBSAH

Seznam zkratk a symbolů.....	10
Úvod.....	13
1. Úvod do problematiky elektronického bankovníctví.....	14
2. Analýza produktů elektronického bankovníctví.....	15
2.1 Platební karty.....	15
2.1.1 Historie platebních karet.....	16
2.1.2 Charakteristika platebních karet a možnosti jejich využití.....	17
2.1.3 Druhy platebních karet.....	19
2.1.4 Ztráta či odcizení platební karty.....	24
2.1.5 Novinky v oblasti platebních karet.....	25
2.2 Telefonní bankovníctví.....	26
2.3 Komunikace s bankou pomocí mobilního telefonu.....	27
2.3.1 GSM bankovníctví	27
2.3.2 WAP bankovníctví.....	28
2.4 Počítačové bankovníctví.....	29
2.4.1 Homebanking.....	29
2.4.2 PDA bankovníctví.....	29
2.4.3 Internetové bankovníctví.....	30
3. Kladné a záporné stránky elektronizace bankovníctví.....	34
4. Komparace a vyhodnocení jednotlivých forem elektronického bankovníctví u vybraných bank.....	38
4.1 Představení vybraných bankovních ústavů.....	38
4.1.1 Česká spořitelna, a. s.	38
4.1.2 Československá obchodní banka, a. s.	39
4.1.3 eBanka, a. s.	40
4.2 Platební karty nabízené vybranými bankami.....	41
4.2.1 Debetní platební karty vybraných bank.....	42
4.2.2 Debetní platební karty pro děti a studenty u vybraných bank.....	48
4.2.3 Kreditní platební karty a charge karty u vybraných bank.....	51

4.3	Nabídka telefonního bankovníctví u vybraných bank.....	56
4.3.1	Česká spořitelna.....	56
4.3.2	Československá obchodní banka.....	60
4.3.3	eBanka.....	61
4.3.4	Porovnání produktů telefonního bankovníctví.....	62
4.4	Nabídka bankovních služeb poskytovaných přes mobilní telefon.....	65
4.4.1	GSM bankovníctví České spořitelny.....	65
4.4.2	GSM bankovníctví Československé obchodní banky.....	67
4.4.3	GSM bankovníctví eBanky.....	69
4.4.4	Porovnání produktů GSM bankovníctví u vybraných bank.....	70
4.4.5	WAP bankovníctví.....	71
4.5	Nabídka počítačového bankovníctví u vybraných bank.....	72
4.5.1	Homebanking.....	72
4.5.2	PDA bankovníctví.....	73
4.5.3	Internetové bankovníctví.....	73
4.5.3.1	Internetové bankovníctví České spořitelny.....	74
4.5.3.2	Internetové bankovníctví Československé obchodní banky.....	76
4.5.3.3	Internetové bankovníctví eBanky.....	77
4.5.3.4	Porovnání produktů internetového bankovníctví u vybraných bank.....	78
5.	Novinky v oblasti přímého bankovníctví	81
	Závěr.....	82
	Seznam použité literatury.....	84
	Seznam tabulek, grafů a schémat.....	85
	Seznam příloh.....	87

SEZNAM ZKRATEK A SYMBOLŮ

AmEx	American Express Company
apod.	a podobně
a. s.	akciová společnost
atd.	a tak dále
b.	bit (binary digit – dvojková číslice)
BPIN	Bank Personal Identification Number - bankovní osobní identifikační číslo
BRE	Banka Rozwoju Eksportu – banka na rozvoj exportu
cca	circa - přibližně
CD	Compact Disc - kompaktní disk
cit.	citace
CVC	Card Verification Code – ověřovací kód platební karty
č.	číslo
ČNB	Česká národní banka
ČR	Česká republika
ČS	Česká spořitelna
ČSOB	Československá obchodní banka
D. A. S.	zkratka: Défense Automobile et Sportive, jedná se o Pojišťovnu právní ochrany
DC	Diners Club International
EHP	Evropský hospodářský prostor
EMV	zkratka z názvů: Europay, MasterCard, VISA
EU	Evropská unie
EUR	měna Evropské unie
GE	General Electric Company
GSM	Global System for Mobile Communications – globální systém pro mobilní komunikaci
HVB	HypoVereinsbank
I-PIN	Internet Personal Identification Number – osobní identifikační číslo pro internetové bankovníctví
ISBN	International Standard Book Number – mezinárodní standardní číslování knih

ISO	International Organization for Standardization – Mezinárodní organizace pro normy
ISSN	International Standard Serial Number – mezinárodní standardní číslo seriálové publikace
IVR	Interactive Voice Response – automatický hlasový systém
JCB	Japan Credit Bureau
KBC	zkratka názvů 3 belgických společností – the Kredietbank, ABB – insurance, CERA Bank
Kč	koruna česká
max.	maximální
MB	megabyte
MC	MasterCard
min.	minimální
MPA	Mobile Payment Association – Asociace pro mobilní platby
např.	například
OP Prostějov	oděvní podnik Prostějov
PC	Personal Computer - osobní počítač
PCMCIA	Personal Computer Memory Card International Association – označení pro čtečku čipových karet
PDA	Personal Digital Assistant – osobní digitální pomocník
PIN	Personal Identification Number – osobní identifikační číslo
plat.	platební
PPF	První privatizační fond
PS	Poštovní spořitelna
PUK	Personal Unblocking Key – osobní klíč k odblokování
s.	strana
SIM	Subscriber Identity Module – identifikační modul uživatele
SIPO	soustředěné inkaso plateb obyvatelstva
SME	Small and Medium Enterprises – segment malých a středních firem
SMS	Short Message Service – služba krátkého vzkazu
SOZA	správa operací zahraničních
SSL/TLS	Secure Sockets Layer/Transport Layer Security – protokoly pro zabezpečení komunikace a pro zabezpečení přenosu dat
tzn.	to znamená

tzv.	takzvaný
UK	United Kingdom – Spojené království
UK	Univerzita Karlova
USB	Universal Serial Bus - univerzální sériová sběrnice
USD	americký dolar
VOŠ	Vyšší odborná škola
VŠ	Vysoká škola
vyd.	vydání
WAP	Wireless Application Protocol – bezdrátový aplikační protokol
Win ME	Windows Millenium Edition
Win NT	Windows New Technology Edition
Win XP	Windows eXPerience Edition
WSPK	Waldviertler Sparkasse von 1842
www	World Wide Web – celosvětově rozsáhlá síť
I. CA	První certifikační agentura

Úvod

Bankovníctví prochází v posledních deseti letech výraznými proměnami. Prudký rozvoj informačních a komunikačních technologií a proces globalizace, v rámci kterého dochází k prolínání jednotlivých národních trhů a tedy ke zvyšování konkurence, jsou hlavními faktory, které přiměly banky ke změně chování. Úspěchy bank závisí nejenom na zavádění nových produktů (jako je například přímé bankovníctví), ale také na zlepšování procesů tak, aby přinesly vyšší efektivnost a provozní úspory.

Přímé neboli elektronické bankovníctví je na českém trhu bankami nabízeno již devět let. Počet klientů bank, kteří využívají k obsluze svého bankovního účtu některou z forem přímého bankovníctví, neustále roste. Průzkum finančního serveru Měsíc z léta roku 2005 udává, že elektronické bankovníctví v té době v České republice využívalo zhruba 2 miliony klientů. Zvyšují se také požadavky zákazníků bank na kvalitu, cenu, dostupnost, rychlost, snadné ovládání a bezpečnost tohoto druhu bankovníctví. V oblasti bezpečnosti mají banky stále co zlepšovat a klienti musí být co nejvíc ostražití.

Cílem mé diplomové práce je zamyslet se nad klady a zápory elektronizace bankovníctví, analyzovat produkty přímého bankovníctví určené pro fyzické osoby, jež jsou v současnosti nabízené na českém trhu, provést komparaci nabídek těchto produktů u vybraných bank a vyhodnotit získané informace. Protože je rozsah diplomové práce omezený, nedovoluje mi podrobně zmapovat produkty přímého bankovníctví všech bank působících na českém trhu. Z tohoto důvodu se zaměřím pouze na nabídky tří bank – České spořitelny a Československé obchodní banky, které patří mezi dvě největší banky v naší zemi, a na nabídku eBanky, která jako první na českém trhu začala nabízet elektronické bankovníctví.

Problematiku přímého bankovníctví jsem si vybrala jako téma pro svou práci, neboť se zajímám o různé možnosti využití moderních technologií a také o oblast bankovníctví.

1. Úvod do problematiky elektronického bankovníctví

Pro elektronické bankovníctví se také používá označení vzdálené nebo přímé bankovníctví. Klienti, kteří si sjednají některou formu tohoto bankovníctví, mohou se svou bankou komunikovat pomocí moderních elektronických prostředků – telefonu, mobilního telefonu či počítače, tedy kdykoliv a odkudkoliv. Počet bankovních klientů, kteří využívají služby přímého bankovníctví, velmi rychle narůstá. To je dáno jednak tím, že se neustále zvyšuje vybavenost společnosti elektronickými komunikačními prostředky a také tím, že tento druh bankovníctví je mezi lidmi stále oblíbenější, neboť jim přináší řadu výhod.

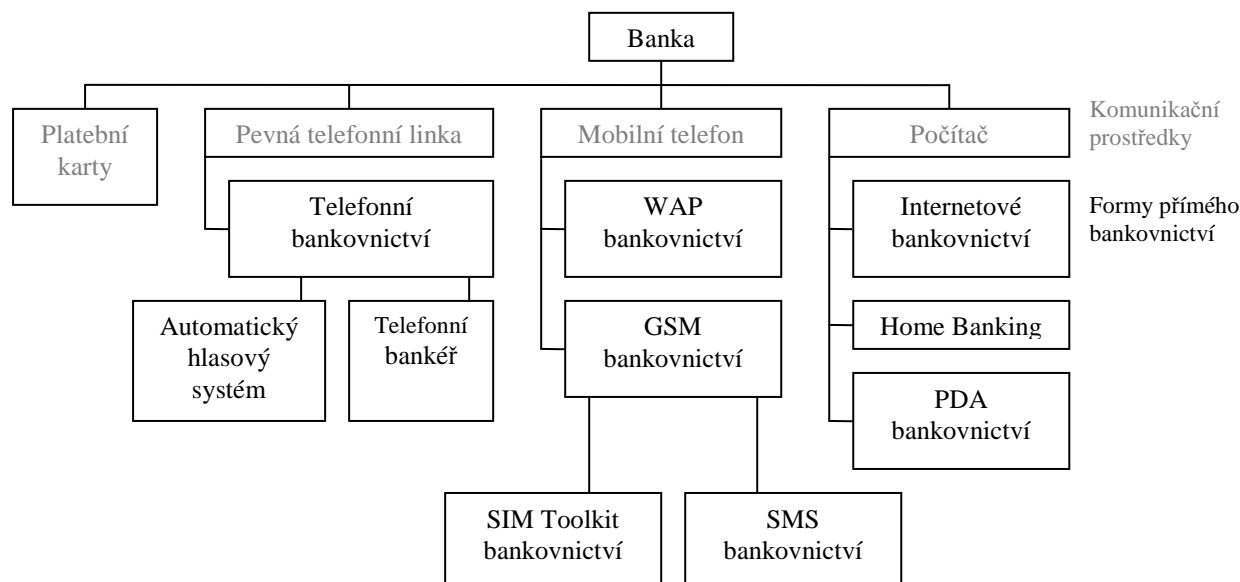
Prospěch z přímého bankovníctví mají nejenom klienti, ale rovněž i banky. Pro bankovní domy je elektronická forma komunikace s klienty levnější a časově méně náročná, neboť většina operací je zpracovávána automatickými systémy. Když pracovníci pobočky nemusejí provádět jednoduché a rutinní operace, které je možné uskutečnit elektronicky, mohou pak ušetřený čas využít například k poskytování poradenských služeb zákazníkům.

Pro klienty banky je výhodou časově neomezený přístup k bankovnímu účtu prostřednictvím elektronických kanálů komunikace. Po celých 24 hodin denně mohou odkudkoliv využívat služby bank - například provádět platební transakce, zjišťovat finanční zůstatek, sledovat pohyby peněz na bankovním účtu, ale třeba si i sjednat spotřebitelskou půjčku, založit termínovaný vklad či si dobít kredit na mobilním telefonu. Nemusí kvůli těmto operacím osobně navštívit pobočku banky, což je pohodlné a také přínosné z hlediska úspory času. Komunikace s bankou pomocí telefonu, mobilního telefonu či počítače je rychlá a umožňuje klientům bank, aby měli neustálý přístup k aktuálním informacím a kontrolu nad svými finančními prostředky. Banky zvýhodňují služby přímého bankovníctví nižšími poplatky oproti službám poskytovaným na pobočkách.

2. Analýza produktů elektronického bankovníctví

Jednotlivé formy přímého bankovníctví, které jsou v současnosti v nabídce bank na českém trhu a jejichž rozboru je věnována tato kapitola, jsou znázorněné v následujícím schématu.

Schéma č. 1: Formy přímého bankovníctví



Pramen: PŘÁDKA, M., KALA, J. *Elektronické bankovníctví*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 2000. ISBN 80-7226-328-5.

2.1 Platební karty

Všichni odborníci nejsou zajedno, zda platební karty považovat za komunikační prostředek přímého bankovníctví či nikoliv. Jejich použití je totiž omezené. Lze s nimi provádět pouze platební operace nebo zjišťovat zůstatek na bankovním účtu. Já se přikláním k jejich zařazení mezi nástroje přímého bankovníctví, neboť nepřímé bankovníctví zahrnuje komunikaci mezi bankou a klientem uskutečňovanou na přepážkách či podávání platebních příkazů prostřednictvím sběrných boxů, kdy je nutná návštěva pobočky a klient musí respektovat otevírací dobu banky. Platební karty splňují řadu specifických rysů nástrojů přímého bankovníctví: k jejich využívání jsou nutné bankomaty, platební terminály či mechanické snímače, tzn. jedná se o elektronickou formu komunikace; lze je využívat kdekoli – při placení v obchodech, při nákupu na internetu, při výběrech z bankomatů a kdykoliv – existují bankomaty s nočním provozem a obchodní transakce na internetu lze provádět po celých 24 hodin denně.

2.1.1 Historie platebních karet

První platební karty se začaly používat v roce 1914 v Americe díky telefonní a telegrafní společnosti Western Union Telegraph Company, která je tehdy vydala v podobě plechových štítků pro své vybrané zákazníky. Majitel takovéto platební karty mohl telefonovat a posílat telegramy z poboček Western Union Telegraph Company, aniž by za tyto služby musel okamžitě zaplatit. Zúčtování veškerých závazků probíhalo vždy až na konci každého měsíce.

Používání věrnostních karet pro vybrané zákazníky se osvědčilo a v roce 1950 se na trh Spojených států amerických dostávají platební karty, které již umožňují širší použití než jen k platbám za služby té společnosti, která kartu vydala. Společnost Diners Club International tehdy nabídla svým zákazníkům víceúčelové platební karty, kterými bylo možné platit ve smluvních hotelech, obchodech, restauracích. Platební karty této společnosti se staly prvními na světě, které byly mezinárodně akceptované.

První bankovní platební karta byla vydána až v roce 1951 v New Yorku bankou The Franklin National Bank, která existuje dodnes ale pod názvem European American Bank. Další banky ji brzy následovaly ve vydávání platebních karet, avšak počáteční náklady na zajištění nezbytné techniky, dalších zaměstnanců a na marketing byly velmi vysoké a to přimělo řadu bank přerušit emisi platebních karet. „*Obrat k lepšímu nastává až roku 1960, kdy Bank of America spustila program Bank Americard, což byla vlastně první karetní asociace několika bank.*“^[1] Poté se už bankovní karty staly pro bankovní domy ziskovou oblastí.

V Evropě se platební karty začaly vydávat v 60. letech 20. století, nejprve ve Velké Británii, Francii a Švédsku. „*První platební karty se v bývalém Československu objevily v roce 1968, kdy cestovní kancelář Čedok začala zajišťovat akceptaci zahraničních karet Diner Club v síti vybraných hotelů, obchodů a restaurací. Tuzemští klienti získali možnost používat platební karty až koncem 80. let minulého století. Nejprve v roce 1988 zavedla Živnostenská banka tzv. dispoziční karty k tuzexovým účtům. Pro běžné občany se staly dostupné až bankomatové karty České státní spořitelny, která je začala testovat na konci léta roku 1989. Spořitelna tehdy v Praze zprovoznila jeden bankomat a vydala okolo tisícovky karet svým zaměstnancům. První mezinárodní platební karty vydala Živnostenská banka v roce 1990 ve spolupráci s asociací VISA.*“^[2]

¹ JUŘIK, P. Malé výročí Sdružení pro bankovní karty. *Bankovníctví*. Praha: Economia, 2006, č. 2, s. 22-23. ISSN 1212-4273.

² Tamtéž.

2.1.2 Charakteristika platebních karet a možnosti jejich využití

Dnešní platební karty jsou vyráběné z plastu a jejich velikost a fyzikální vlastnosti by měly odpovídat požadavkům mezinárodní normy ISO. Na přední straně platební karty je uvedeno jméno držitele platební karty, platnost karty a také dvanácti až devatenáctimístné číslo, které slouží k identifikaci klienta a také k identifikaci společnosti, která kartu emitovala. Může zde být čip. Na zadní straně karty je magnetický proužek a proužek s podpisovým vzorem držitele karty. Platební karty mají časově omezenou platnost a jejich vlastníky jsou banky, proto při vypršení platnosti musí být karta navrácena zpět bance. Za používání platební karty banka vybírá roční poplatek.

Platební karty jsou určeny hlavně k placení za zboží a služby a k výběru peněz z bankomatů. V následující tabulce je uveden vývoj počtu plateb za zboží a služby, provedených platebními kartami a vývoj počtu výběrů peněz v hotovosti z bankomatů uskutečněných během let 2001 až 2005.

Tabulka č. 1:

Vývoj počtu plateb bankovními kartami za zboží a služby a výběrů peněz z bankomatů

Rok	2001	2002	2003	2004	2005
Počet plateb platebními kartami	21 886 186	35 815 952	67 652 432	83 493 644	99 756 686
Průměrná výše platby (Kč)	1 877	1 503	1 186	1 147	1 099
Počet výběrů peněz z bankomatů	97 579 382	108 807 976	118 096 693	119 815 016	133 508 321
Průměrná výše výběru (Kč)	2 325	2 466	2 920	3 192	3 350

Pramen: Sdružení pro bankovní karty ČR

Z tabulky je patrné, že bezhotovostní úhrady za zboží a služby prováděné platebními kartami nabývají stále většího významu. Nárůst bezhotovostních plateb, uskutečněných platebními kartami v roce 2005 oproti roku 2001, byl více než čtyřnásobný. Tento vývojový trend lze zřejmě vysvětlit i tím, že platby platebními kartami jsou zdarma, zatímco výběry peněz z bankomatů jsou zpoplatněny.

Platby za zboží a služby platební kartou

Platby za zboží a služby v obchodech, prováděné platebními kartami, jsou zdarma a výhodou pro zákazníky je, že u sebe nemusí mít peníze v hotovosti. Platební karty lze však využít jen v takových obchodech, které jsou vybaveny buď mechanickými snímači či platebními terminály.

Mechanický snímač bývá také nazýván jako imprinter nebo validátor. Umožňuje otisknout reliéfní písmo z platební karty na účtenku. To znamená, že mechanický snímač lze používat jen u tzv. embosovaných karet – o nich pojednávám dále. Tento přístroj zjednodušuje a urychluje práci, neboť obchodník nemusí ručně opisovat identifikační údaje z platební karty zákazníka.

V současné době je většina obchodů vybavena platebními terminály a mechanické snímače se téměř nepoužívají. Platební terminály mohou „pracovat“ buď v režimu on-line nebo semi on-line. Režim on-line znamená, že platební transakce je ověřována během několika vteřin v autorizační centrále banky. V režimu semi on-line jsou ověřovány pouze některé platební transakce, např. transakce na vyšší částky nebo ty, které jsou prováděné zahraničními platebními kartami. Existuje také možnost provádět nahodile autorizaci i u platebních transakcí nižší hodnoty. Výhodou platebních terminálů „pracujících“ v semi on-line režimu je, že se snižují náklady na komunikaci mezi obchodem a autorizační centrálou banky a také je ušetřen čas potřebný na spojení s centrálou a ověření transakce.

Platební kartou lze platit v zahraničí a tedy není nutné směňovat si peníze ještě před cestou do ciziny. Lze jí také použít při nákupu zboží přes internet. Platební kartou se na internetu platí tak, že se do elektronického formuláře opíše číslo karty, jméno a datum platnosti karty. Nebezpečím může být zneužití údajů z platební karty.

Od listopadu roku 2006 mohou klienti ČSOB a Poštovní spořitelny zdarma využívat ve vybraných obchodech službu nazývanou CashBack. CashBack funguje tak, že zákazník si může při placení platební kartou za nakupované zboží vybrat peníze v hotovosti. Nutné je nahlásit u pokladny ještě před platbou za zboží požadovanou hodnotu výběru peněz. Aby bylo možné využívat CashBack, musí být splněny následující podmínky: lze vybrat maximálně částku 1 500 Kč, a to pouze tehdy, pokud hodnota nákupu přesahuje 300 Kč, vybíraná částka musí být ve stokorunách. CashBack lze využít i několikrát za den.^[3]

Služby poskytované prostřednictvím bankomatů

Výběr peněz z bankomatů je zpoplatněn. Výše poplatků za výběr peněz je u většiny bank závislá na tom, zda jsou peníze vybírány z bankomatu ve vlastnictví té banky, u níž má klient veden bankovní účet, či zda jsou vybírány z bankomatu ve vlastnictví jiné banky.

³ SKALKOVÁ, O. Peníze jde vybrat na pokladnách. *Hospodářské noviny*. Praha: Economia, 9. 11. 2006, s.16. ISSN 0862-9587.

Výběr peněz z bankomatu se provádí tak, že klient vloží svou bankovní kartu do bankomatu. Poté zadá svůj PIN ^[4], kterým se prokáže jako držitel dané karty. Bankomat tento PIN ověří a pokud jej shledá jako správný, vyzve klienta, aby zadal požadovanou částku, kterou chce vybrat. Poté je platba autorizována neboli ověří se, zda lze z bankovního účtu vyplatit požadovanou částku. Bankomat pak vydá kartu a požadovanou hotovost a popřípadě také stvrzenku o provedené transakci.

Bankomaty lze ale také využít k dalším službám. „Jsou jimi například dobítí kreditu na mobilním telefonu, zadání příkazu k úhradě, výpis stavu účtu, soupis posledních transakcí a zůstatku na účtu, vklad peněz v hotovosti, směnářenské operace, úhrada poštovních složenek“ ^[5].

Platební kartu si lze pojistit pro případ jejího odcizení či ztráty a také banky nabízejí držitelům vybraných platebních karet cestovní či úrazové pojištění.

2.1.3 Druhy platebních karet

Platební karty můžeme rozdělit podle několika různých hledisek, kterými jsou „způsob zúčtování transakcí, technologie výroby karty, vydávající asociace, způsob provedení karty, použitelnost“ ^[6].

A. Členění platebních karet podle způsobu zúčtování transakcí je na karty debetní, kreditní, charge a nákupní úvěrové karty.

Debetní karta: je vydávána bankou k běžnému účtu a lze s ní buď platit za zboží či služby v obchodech nebo pomocí ní vybírat hotovost z bankomatu. Po provedení platby touto kartou jsou peníze odepsány z běžného účtu, ke kterému je karta vydána, buď ještě tentýž den či den následující po dni provedení transakce.

Kreditní karta: slouží k čerpání úvěru, který je obnovován vždy po splacení dlužné částky (jedná se o tzv. revolvingový úvěr, který se pravidelně opakuje). Před poskytnutím úvěru banka zkoumá způsobilost klienta splácet budoucí dluh, což se nazývá „credit scoring“. Podle zjištěných údajů o finanční situaci klienta pak následně banka určí minimální výši splátek úvěru a maximální výši úvěru.

⁴ PIN = personal identification number – osobní identifikační číslo.

⁵ JURÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. 1. vyd. Praha: Grada, 1999. ISBN 80-7169-759-1.

⁶ Tamtéž.

Tabulka č. 2: Vývoj počtu kreditní a debetních karet v letech 2001 - 2006

Rok	2001	2002	2003	2004	2005	2006*
Debetní karty	4 504 285	5 194 057	5 829 857	5 873 728	6 418 446	6 547 592
Kreditní karty	48 520	97 629	203 274	372 933	971 911	1 157 561
Karty celkem	4 658 902	5 296 607	6 373 591	6 867 733	7 390 357	7 705 153

Zdroj: Sdružení pro bankovní karty ČR

* údaje jsou za 3. čtvrtletí roku 2006

Charge karta: funguje na podobných principech jako kreditní karta, ale s tím rozdílem, že banka na konci každého měsíce provede zúčtování všech provedených transakcí a určí datum, do kdy je nutné celý dluh jednorázově uhradit. Z čerpaného úvěru nejsou vybírány úroky.

Nákupní úvěrová karta: je kreditní karta, která byla vydána nebankovní institucí. Použitelnost nákupní úvěrové karty je omezená. Jako příklad lze uvést karty YES, OK, Aura.

B. Podle technologie výroby rozeznáváme karty čipové, s magnetickým proužkem a hybridní.

Karta s magnetickým proužkem: je nejrozšířenějším typem platební karty v rámci rozdělení platebních karet podle technologie výroby. Magnetický proužek je umístěn na zadní části karty a obsahuje tři záznamové stopy, na kterých jsou uloženy identifikační údaje o držiteli platební karty. Při výběru peněz z bankomatu či při platbách v obchodech platební kartou je nutné zadat PIN neboli osobní identifikační číslo, které však není uloženo na magnetickém proužku z důvodu poměrně nízké úrovně zabezpečení dat na něm uložených a také vzhledem k jeho omezené kapacitě.

Čipová karta: bývá také označována jako Smart Card neboli chytrá karta. Čipová karta má v sobě zabudovaný mikroprocesor, který jednak umožňuje uložit na platební kartu větší množství informací (v porovnání s kartou s magnetickým proužkem) a také poskytuje větší úroveň zabezpečení dat. Na čipové kartě je uložen PIN a finanční limity transakcí. Vždy, když držitel karty provádí určitou on-line transakci, kterou je například výběr peněz z bankomatu, může si nastavené finanční limity změnit podle své aktuální finanční situace. Velkou výhodou čipové karty je, že každá provedená transakce nemusí být ověřována on-line s bankovní autorizační centrálou, protože na těchto kartách mohou být bezpečně uložena citlivá data, a tak jsou ušetřeny náklady i čas, potřebný k ověření transakce.

„Programové vybavení karty je schopno odhalit pokusy o neautorizovaný přístup k datům, a v takovém případě kartu zablokuje či smaže veškerá data a programy.“^[7] Čipové karty mohou být buď kontaktní nebo bezkontaktní. Kontaktní čipovou kartu je při používání nutné zasunout do čtecího zařízení. Naopak bezkontaktní čipová karta má v sobě vestavěnou anténu a funguje již při přiblížení karty ke čtecímu zařízení přibližně na vzdálenost deseti centimetrů.

Tabulka č. 3: Vývoj počtu čipových karet v letech 2001 - 2006

Rok	2001	2002	2003	2004	2005	2006*
Počet karet celkem	4 658 902	5 296 607	6 373 591	6 867 733	7 390 357	7 705 153
Počet čipových karet	794 592	800 551	1 428 732	2 166 418	2 830 302	2 969 247

Zdroj: Sdružení pro bankovní karty ČR

* údaje jsou za 3. čtvrtletí roku 2006

Hybridní karta: je vybavena jak magnetickým proužkem, tak i čipem. Tyto karty se vyrábějí z toho důvodu, že se v současné době přechází z používání platebních karet s magnetickým proužkem na platební karty s čipem a prozatím ne všechny bankomaty a platební terminály akceptují karty s čipem.

C. Platební karty lze také členit podle asociací, které karty vydaly.

Bankovními asociacemi jsou Europay/MasterCard a VISA; mezi nebankovní asociace patří Diners Club International, American Express Company a Japan Credit Bureau (JCB).

Prvopočátky **společnosti VISA** sahají do roku 1958, kdy americká banka s názvem Bank of America začíná vydávat platební karty VISA. Licence na emisi těchto platebních karet postupně získávají další americké banky a banky mimo Ameriku. V roce 1977 vzniká potřeba sloučit všechny banky, které mají licenci vydávat platební karty VISA do jediné asociace pojmenované VISA.

Europay a MasterCard jsou dvě samostatné bankovní asociace, které od roku 1968 spolupracují jako strategičtí partneři. Asociace MasterCard byla založena roku 1966 ve Spojených státech amerických a nejprve sdružovala americké banky, které nebyly součástí asociace VISA. V roce 1968 vstupuje do této asociace také evropská asociace Eurocard International. Roku 1988 se stává členem asociace MasterCard také společnost Cirrus, jež provozuje největší soukromou síť bankomatů na světě.

⁷ Juřík, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. 1. vyd. Praha: Grada, 1999. ISBN 80-7169-759-1.

Asociace Europay International byla vytvořena v roce 1992 propojením asociací Eurocard International (založena roku 1964 ve Waterloo) a Eurocheque International (založena roku 1968 v Paříži). Každá z asociací MasterCard a Europay je vlastníkem 50 % podílu ve společnosti Maestro.

American Express Company (AmEx) byla založena roku 1841 v New Yorku jako společnost zabývající se přepravou zboží, peněz a cenin uvnitř státu New York. V roce 1898 byla z této společnosti vybudována cestovní kancelář. Počátkem 20. století se společnost zaměřila hlavně na poskytování finančních služeb.

Společnost **Diners Club International (DC)** svou činnost zahájila v roce 1950 v New Yorku a zabývala se vydáváním platebních karet, kterými bylo možné platit za služby ve smluvních hotelech, restauracích a obchodech.

Japan Credit Bureau (JCB) existuje od roku 1961, kdy byla založena v Tokiu japonskou bankou s názvem Sanwa Bank. Akcie této společnosti byly později prodány i jiným japonským bankám, pojišťovnám, obchodním a průmyslovým společnostem.

Tabulka č. 4: Platební karty vydané v České republice (stav k 31. 12. 2006)

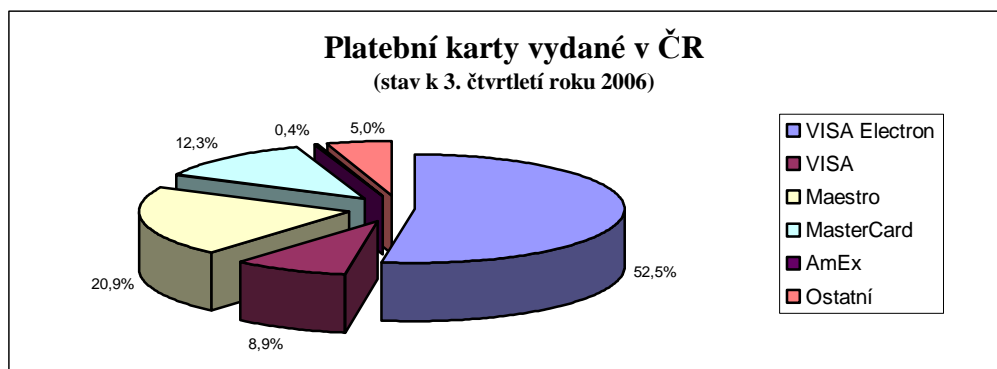
	MasterCard	MasterCard Electronic	Maestro	VISA	VISA Electron	AmEx	DC	JCB	Ostatní
Vydané karty celkem	992 946	32 203	1 507 559	684 134	4 221 700	25 937	10 112	0	390 636

Zdroj: Autor neuveden. Češi mají už téměř osm milionů karet. *Hospodářské noviny*. Praha: Economia, č. 67, s. 27. ISSN 0862-9587.

Celkový počet platebních karet k třetímu čtvrtletí roku 2006 činil 7 705 153 a k 31. 12. 2006 7 865 227. Za poslední čtvrtletí roku 2006 bylo vydáno více než 160 000 platebních karet.

Graf č. 1:

Procentuální podíl jednotlivých asociací na emisi platebních karet v ČR



Zdroj: Sdružení pro bankovní karty ČR

D. Platební karty lze také rozčlenit podle způsobu provedení na elektronické a embosované.

Elektronické karty mají omezenou použitelnost. Lze je využívat buď v bankomatech či v obchodech, které jsou vybaveny elektronickým platebním terminálem. Jsou určeny pouze k provádění platebních transakcí, které lze on-line ověřit v kartovém centru banky. Výhodou elektronické karty je jednak nižší roční poplatek a nižší poplatek za blokaci karty v případě jejího odcizení ve srovnání s embosovanou platební kartou.

Pro **embosovanou platební kartu** je charakteristické, že je na ní reliéfním písmem uvedeno číslo karty, jméno držitele platební karty a její platnost. To umožňuje využívat tuto platební kartu také u obchodníků, kteří nedisponují platebními terminály, ale mají pouze mechanické snímače (imprintery). Imprinter funguje tak, že otiskne reliéfní písmo z platební karty na účtenku. Účtenku pak musí podepsat zákazník, který je držitelem platební karty. Platba u obchodníka platební kartou, prováděná s pomocí imprinteru, není okamžitě ověřována v kartovém centru banky. Nevýhodou embosované platební karty jsou vyšší poplatky za vydání, vedení a za případné zablokování karty a hrozbou je také možnost jejího zneužití i po nahlášení jejího odcizení či ztráty.

E. Z hlediska použitelnosti rozlišujeme tuzemské a mezinárodní platební karty.

Tuzemské platební karty jsou použitelné pouze na území České republiky.

Mezinárodní platební karty lze využívat nejen na území České republiky, ale také v zahraničí.

**Tabulka č. 5: Počet vydaných tuzemských a mezinárodních platebních karet
(stav k 3. čtvrtletí roku 2006)**

	MasterCard	MasterCard Electronic	Maestro	VISA	VISA Elektron	AmEx	DC	JCB	Ostatní
Tuzemské karty	4 869	0	1 018	6 328	0	0	0	0	375 806
Mezinárodní karty	944 998	21 742	1 600 872	679 751	4 026 531	26 994	10 057	0	6 187

Zdroj: Sdružení pro bankovní karty ČR

2.1.4 Ztráta či odcizení platební karty

Při ztrátě či odcizení platební karty je nutné okamžitě o této skutečnosti informovat banku, která kartu vydala a požádat o blokaci či stoplistaci platební karty.

Blokace se vztahuje na elektronické platební karty a představuje dočasné či trvalé zabránění kartu používat. Každá platební transakce, prováděná elektronickou kartou, je okamžitě ověřována v kartovém centru banky, a proto při zablokování karty není platba povolena.

Stoplistace se týká embosovaných karet a představuje zrušení karty natrvalo. Poplatky za stoplistaci karty jsou mnohonásobně vyšší než za blokaci karty, neboť veškeré údaje, které jsou uvedeny na dané embosované kartě, musí být uvedeny na mezinárodním stoplistu, což je spojeno s vyššími náklady.

Tabulka č. 6: Poplatky za blokaci a stoplistaci platební karty

Název banky	Poplatek za stoplist (v Kč)	Poplatek za blokaci (v Kč)	Od kdy za transakce ručí banka	Náklady na pojištění
BAWAG Bank CZ	1 000	100	od půlnoci dne blokace	0
CITIBANK	zdarma	zdarma	1 hodinu po blokaci	jen pro kreditní karty
Česká spořitelna	500	200	48 hodin před blokací*	170 - 480
ČSOB	2 000	200	24 hodin před blokací	150 – 1 300
eBanka	1 900	200	1 hodinu po blokaci	230 - 720
GE Money Bank	2 000	100		
HVB Bank ČR	1 500	100	po blokaci	300 - 500
Komerční banka	2 000	150	od půlnoci dne blokace	192 - 276
Poštovní spořitelna	2 000	0	od půlnoci dne blokace	0 – 1 300
Raiffeisenbank	2 000	200	po blokaci	0
Volksbank	2 000	200	po blokaci	150 – 1 300
Živnostenská banka	zdarma	zdarma	od půlnoci dne blokace	250 - 300

Zdroj: *Nenechte si zneužít kartu, naučte se desatero* [online]. [cit. 22. 1. 2007]. Dostupné z: <<http://www.fincentrum.cz>>.

* spoluúčast klienta 4 500 Kč

Banky mají různé podmínky pro blokaci a stoplistaci platební karty. Tyto podmínky jsou uvedeny ve smlouvě o platební kartě, kterou uzavírá banka se svým klientem.

2.1.5 Novinky v oblasti platebních karet ^[8]

Společnosti MasterCard a VISA plánují v roce 2007 zavést na trh České republiky první předplacené karty, takzvané pre-paid card. Předplacené karty nejsou propojeny s běžným bankovním účtem, ani s úvěrem.

Na serveru Měšec v článku s názvem Novinky z karetního byznysu jsou uvedeny následující možnosti, jak by mohly být předplacené karty v České republice využívány:

- darování hotovosti, uložení prostředků na cesty namísto cestovních šeků, nahrazení stravenek, výplata mezd namísto hotovosti, úhrady jízdného, výplata cílených sociálních dávek (např. pouze na ošacení, potraviny apod.), krytí pojistné události, elektronické kapesné, platby po internetu pro lidi, kteří nevlastní žádný běžný účet atd.

I nadále by měla pokračovat výměna platebních karet s magnetickým proužkem za platební karty opatřené čipy, jedná se o přechod na takzvaný EMV standard ^[9]. BAWAG Bank plánuje, že na své čipové debetní karty umístí takzvaný e-Code, který pak umožní používat tyto čipové karty také ke vstupu a k obsluze bankovních účtů prostřednictvím internetového bankovníctví.

Tabulka č. 7: Stav přechodu na tzv. EMV standard u vybraných českých bank

Banka	Čipové (hybridní) karty	Bankomaty kompatibilní s čipovou technologií	Terminály kompatibilní s čipovou technologií
Česká spořitelna	Ano (Maestro, Visa Electron)	Ano, všechny bankomaty České spořitelny	Ano, 4 400 z 10 000
Citibank	Ne	Nemá vlastní bankomaty, využívá bankomaty firmy síť Euronet	Nemá vlastní terminály
HVB Bank	Ano (VISA, MasterCard)	Nemá vlastní bankomaty, využívá bankomaty firmy síť Euronet	Ano, všechny
Volksbank	Ano (Visa Electron)	Ano, všechny	Nemá vlastní terminály
eBanka	Ano	Ne	Ne
ČSOB	Ano, 65 % ze všech aktivních karet	Ano, všechny bankomaty ČSOB	Ano, více než 80 %
Poštovní spořitelna	Ano (Maxkarta)	Ano, všechny bankomaty	Ano, více než 80 %
Raiffeisenbank	Ne	Ano, všechny	Nemá vlastní terminály
Živnostenská banka	Ano	Ano	Nemá vlastní terminály
Komerční banka	Ano, více než 90 % ze všech aktivních karet	Ano, všechny	Ano, všechny
GE Money Bank	Ne	Ano, všechny	Nemá vlastní terminály

Zdroj: Skutečná čipová karta zatím v Česku neexistuje [online]. [cit. 6. 10. 2006]. Dostupné z: <www.penize.cz>.

⁸ Novinky z karetního byznysu [online]. [cit. 20. 10. 2006]. Dostupné z: <<http://www.mesec.cz>>.

Jaké novinky nám přinesou platební karty? [online]. [cit. 26. 1. 2007]. Dostupné z: <<http://www.finance.cz>>.

⁹ EMV- zkratka vytvořená z počátečních písmen společností Europay, MasterCard, VISA, které byly tvůrci projektu s názvem EMV standard. Dnes je společnost Europay součástí společnosti MasterCard a k projektu se připojila v prosinci 2004 i společnost Japan Credit Bureau.

Průzkumy společností emitujících platební karty odhalily velmi nízké znalosti Čechů o tom, co je kreditní karta, jaké jsou její výhody, nevýhody a možnosti použití; proto společnosti MasterCard a VISA chystají uskutečňovat v roce 2007 informační a vzdělávací kampaně, aby rozšířily povědomí občanů ČR o této oblasti.

Poměrně důležitým se také stává design platební karty. Na českém trhu se již můžeme setkat s průhlednými platebními kartami, s miniaturními kartami, či s kartami s atypickým tvarem. Možná již v roce 2007 budou banky lákat své klienty na takzvanou card customization^[10], což znamená, že si klient například nechá na své platební kartě zobrazit fotografii svého psa.

2.2 Telefonní bankovníctví^[11]

Telefonní bankovníctví bývá také označováno jako telebanking nebo phonebanking. Představuje jednu z možností, jak může klient komunikovat s bankou. Telebanking spočívá v tom, že klient zavolá do své banky na linku telefonního bankovníctví a zadá své osobní číslo, které si sám zvolil a následně pak ještě uvede číselné heslo (tzv. PIN), které mu bylo přiděleno bankou, čímž se prokáže jako oprávněný uživatel.

Klient může komunikovat buď s automatickým hlasovým systémem (tzv. IVR – Interactive Voice Response^[12]), kdy uživatel telefonního bankovníctví postupuje podle pokynů, které obdrží od automatického systému. Pro komunikaci s tímto systémem je nutné mít telefon s tónovou volbou. Využívá se hlavně u jednodušších bankovních operací. Rozsah takto poskytovaných služeb je omezený. Velkou výhodou tohoto způsobu komunikace je nízká nákladovost a anonymita klienta banky.

Další možností je komunikace s telefonním bankéřem, který může klientovi poskytnout služby ve stejném rozsahu, jako pracovník na přepážce. Telefonní bankéř také řeší problémy a reklamace zákazníků banky. Nevýhodou je, že ne všechny banky umožňují komunikovat s telefonním bankéřem po celých 24 hodin denně. Výhodou telefonního bankéře ve srovnání s automatickým hlasovým systémem je, že může do rozhovoru s klientem také zakomponovat nabídku dalších produktů banky.

¹⁰ Card customization = úprava karty podle představy zákazníka.

¹¹ Zpracováno na základě zdrojů:

Přádka, M., Kala, J. *Elektronické bankovníctví*, 1. vyd. Praha: Computer Press, 2000. ISBN 80-7226-328-5. *Telebanking: oblíbený nástroj* [online]. [cit. 28. 4. 2005]. Dostupné z: <<http://fincentrum.idnes.cz>>.

¹² Interactive Voice Response = interaktivní hlasová odezva.

Telebanking je možné rozčlenit na aktivní a pasivní. Pasivní telebanking znamená, že klient od banky může získat informace různého charakteru, jako na příklad zůstatek na bankovním účtu klienta, platby provedené platební kartou, úrokové sazby a směnné kurzy banky. Aktivní telebanking umožňuje klientovi podávat příkazy k úhradě či k inkasu, založit či zrušit termínovaný vklad, investovat do podílových fondů.

Malé banky většinou telebanking nenabízejí, protože se jim nevyplatí provoz call center, kde by musely zaměstnávat telefonní bankéře. Výhodou telefonního bankovníctví je možnost využívat bankovní služby odkudkoliv. Tento způsob komunikace má ale také svou nevýhodu, která spočívá v menší přehlednosti ve srovnání např. s internetovým bankovníctvím.

2.3 Komunikace s bankou pomocí mobilního telefonu

S pomocí mobilního telefonu může být uskutečňováno buď GSM bankovníctví nebo WAP bankovníctví.

2.3.1 GSM bankovníctví^[13]

GSM bankovníctví můžeme rozdělit jednak na SMS bankovníctví a také na SIM Toolkit. Obě tyto služby je možné využívat pouze prostřednictvím mobilního telefonu.

SMS bankovníctví^[14]

Jak už sám název napovídá, SMS bankovníctví představuje komunikaci mezi bankou a jejím klientem, uskutečňovanou pomocí krátkých textových zpráv, nazývaných také jako SMS. Důležité je, aby krátká textová zpráva byla napsána přesně ve formátu, který banka určí, jinak požadavek klienta, který zprávu poslal, nebude splněn.

Například pokud chce klient zjistit kurz určité měny České národní banky, pošle textovou zprávu na číslo SMS bankovníctví své banky ve tvaru: KCNB;C;měna;datum; (konkrétně: KCNB;C;USD;01032007;).

¹³ GSM = Global System for Mobile Communications - globální systém pro mobilní komunikaci.

¹⁴ SMS = Short Message Service – služba krátkého vzkazu.

Aby byla zajištěna bezpečnost při provádění platebních transakcí pomocí SMS bankovníctví, jsou krátké textové zprávy odesílány do banky šifrovaně a dále také banky mohou poskytovat svým klientům autentizační kalkulátory, které dokáží vygenerovat speciální kód, jenž klient uvede v SMS zprávě společně se svým požadavkem.

SIM Toolkit^[15]

SIM Toolkit je pohodlnější způsob, jak komunikovat s bankou prostřednictvím krátkých textových zpráv. Banka nahraje do mobilního telefonu na SIM kartu klienta svou bankovní aplikaci, která se objeví v menu telefonu. Uživatel této služby pak může listovat ve svém mobilním telefonu v menu bankovní aplikace a vybírat si z nabídky bankovních služeb. Výhodou je, že není zapotřebí pamatovat si přesně složité formáty krátkých textových zpráv jako je tomu u služby SMS bankovníctví.

Bezpečnost produktu SIM Toolkit je zajištěna jednak tím, že klient může své bankovní konto ovládat pouze z jedné SIM karty, dalším bezpečnostním prvkem je nutnost zadat bankovní PIN (takzvaný BPIN) pokaždé při vstupu do bankovní aplikace v mobilním telefonu. Krátké textové zprávy odesílané do banky, ale i zprávy z banky přijímané na mobilní telefon jsou šifrované.

2.3.2 WAP bankovníctví^[16]

Nutnou podmínkou pro používání WAP bankovníctví je mít mobilní telefon, který podporuje technologii WAP. Jedná se v podstatě o podobný systém jako je internet s tím rozdílem, že informace jsou zobrazovány na displeji mobilního telefonu namísto monitoru počítače. WAP umožňuje získávat informace o dopravním spojení, o zpravodajství, o počasí, o filmech vysílaných v kinech nebo ovládat bankovní účet. Klient dostane od své banky autorizační klíč, který slouží k zajištění vyšší bezpečnosti a pomocí kterého se klient prokazuje jako oprávněný uživatel. Pak již lze spravovat bankovní konto prostřednictvím mobilního telefonu.

¹⁵ SIM = Subscriber Identity Module – identifikační modul uživatele; Toolkit = sada nástrojů.

¹⁶ WAP = Wireless Application Protocol – bezdrátový aplikační protokol.

2.4 Počítačové bankovníctví

Bankovní služby, které lze provádět přes počítač, lze rozčlenit na homebanking, PDA bankovníctví a internetové bankovníctví.

2.4.1 Homebanking

Homebanking (také Home Banking nebo PC bankovníctví) je produkt, který je určen hlavně těm, kdo potřebují často provádět velký počet platebních transakcí a neustále znát stav svého bankovního účtu. Jedná se o obsluhu bankovního konta pomocí počítače, z kterého se lze připojit k internetu, zároveň je potřeba mít na tomto počítači nainstalovaný software od banky.

Výhodou homebankingu pro podnikatele a podniky je skutečnost, že bankovní software umožňuje vést přehlednou evidenci o prováděných platebních operacích a převádět data o těchto transakcích do účetnictví. Na druhé straně správu bankovního konta lze uskutečňovat pouze z toho počítače, kde je nainstalovaný software od banky. Proto se také jedná o poměrně drahý bankovní produkt.

2.4.2 PDA bankovníctví^[17]

PDA bývá také označován jako komunikátor. Jedná se o malý kapesní počítač, z kterého je také možné telefonovat. Některé novější typy komunikátorů umí i pořizovat fotografie. Tento přístroj je určen hlavně pro manažery, obchodníky a pro technologické nadšence.

PDA bankovníctví lze uskutečňovat po připojení kapesního PDA počítače k internetu. Výhodou je, že k využívání PDA bankovníctví není nutné instalovat speciální software od banky (jako je tomu například u homebankingu). Rozsah bankovních služeb poskytovaných bankou v rámci PDA bankovníctví je v porovnání s internetovým bankovníctvím menší. Je to dáno tím, že některé bankovní služby není vhodné poskytovat právě prostřednictvím tohoto komunikačního prostředku, neboť monitor PDA počítače je malý, a tudíž by bylo pro uživatele velmi nepohodlné a obtížné vyplňovat rozsáhlé formuláře. A dále některé bankovní služby nejsou v PDA bankovníctví zařazeny, protože dle průzkumů bank nejsou požadovány uživateli PDA zařízení.

¹⁷ PDA = Personal Digital Assistant – osobní digitální pomocník.

2.4.3 Internetové bankovníctví

Internetové bankovníctví umožňuje spravovat bankovní účet z kteréhokoliv počítače, který je připojený k síti internet a má nainstalovaný internetový prohlížeč. Stačí se jen připojit na webové stránky banky a přihlásit se uživatelským jménem, zadat heslo, popřípadě také elektronický klíč, a poté už je možné provádět různé platební operace či zjišťovat informace o stavu a historii účtu.

Bezpečnost internetového bankovníctví

Největším nebezpečím přímého bankovníctví, zejména internetového bankovníctví, je zajištění bezpečnosti. Banky musí chránit finanční prostředky svých klientů před útoky tzv. hackerů^[18], jejichž snahou je neoprávněně proniknout prostřednictvím internetu do bankovních informačních systémů a ukrást z nich peníze. Hackeři umí například na dálku snímat klávesnici, a proto vědí, jaké klávesy a v kterém pořadí byly stisknuty. Tímto způsobem si mohou opatřit přístupové jméno a heslo uživatele internetového bankovníctví. Hrozbou jsou tzv. trojské koně, počítačové viry či spyware. Jsou to programy, které mohou poškodit počítač a informace v něm uložené, nebo mohou pátrat po různých datech v počítači a odesílat je pak svému tvůrci.

Události posledních měsíců ukazují, že někteří klienti sami nejvíce ohrožují svá bankovní konta vlastní neopatrností. Od počátku roku 2006 média již třikrát informovala o počítačových útocích podvodníků na klienty využívající internetové bankovníctví. Snahou podvodníků, kteří se vydávali za pracovníky banky, bylo vylákat z klientů přihlašovací jméno a heslo k internetovému či telefonickému bankovníctví. A našli se i tací, kteří svá hesla prozradili. Tomuto způsobu získávání citlivých osobních údajů se říká „rybaření“ nebo se také používá anglický termín „phishing“^[19]. „Rhybáři“ pošlou velkému počtu klientů bank e-mail, tedy pomyslně „nahodí udičku“ a v tomto e-mailu je žádají o sdělení hesel pod různými záminkami. Poté už jen čekají, kdo se „chytí“.

¹⁸ Hacker = počítačový nadšenec, který útočí na informační systémy a dokáže dekodovat programy.

¹⁹ Phishing = tento pojem byl vytvořen spojením anglických slov password harvesting = sklizeň hesel a fishing = rybaření (Autor neuveden. Elektronické kachny sytí počítače, *IN journal: příloha Hospodářských novin*. Praha: Economia, 10. 8. 2006, str. 5).

Jako důvody, proč mají klienti sdělit svá hesla, „rhybáři“ uvádějí „*technické problémy banky; klient má provést určité operace, aby tak zvýšil svou bezpečnost; klient je požádán o účast v průzkumu, za který získá finanční odměnu, ale podmínkou pro její obdržení je uvedení přístupových hesel k internetovému bankovníctví. Analytici předpokládají, že útoků tohoto typu bude přibývat a budou stále rafinovanější, důmyslnější a budou vypadat stále „věrohodněji“ i po technické stránce.*“^[20]

Přístupy k zabezpečení přímého bankovníctví jsou u jednotlivých bank různé. Čím vyšší je však stupeň zabezpečení, tím více se snižuje pohodlí uživatele elektronických komunikačních kanálů, protože se např. musí při přihlašování do internetového bankovníctví prokázat nejenom pomocí uživatelského jména a hesla, ale třeba i kódem, který mu banka zašle na mobilní telefon.

Zabezpečení internetového bankovníctví bychom mohli rozčlenit na tři základní oblasti:

1. zabezpečení při autentizaci,
2. zabezpečení při provádění aktivních operací,
3. ostatní zabezpečení.

Autentizace je ověření oprávněnosti ke vstupu do internetového bankovníctví, kdy počítačový systém kontroluje správnost zadaných přihlašovacích údajů.

Formy autentizace jsou:

1. uživatelské jméno a heslo,
2. certifikáty,
3. kódy zasílané na mobilní telefon,
4. autentizační kalkulátor.

Pokud je uživatelské jméno a heslo používáno jako jediná forma zabezpečení přímého bankovníctví, lze to považovat za nejnižší stupeň ochrany. Heslo je tím spolehlivější, čím je delší, složitější a častěji obměňované. To je ovšem spojeno s jeho obtížným zapamatováním a menším uživatelským komfortem při používání takového hesla. Nevýhodou hesla je, že se dá odpozorovat.

²⁰ Autor neuveden. Kdo se chytí na „rhybaření“. *Hospodářské noviny*. Praha: Economia, 17. 10. 2006. ISSN 0862-9587.

Lepšího zabezpečení lze dosáhnout při používání certifikátů namísto podpisu. Ty může mít klient uložené buď přímo v počítači na pevném disku či na internetu, což je nejhorší možný způsob uložení certifikátu, protože se k němu může kterýkoliv počítačový nadšenec lehce dostat. Další možností pro uložení certifikátu jsou diskety, CD, USB flash disky ^[21], u nichž je nebezpečí jejich ztráty či odcizení, protože pak může být certifikát zneužit. Nejlepší způsob uložení certifikátu je buď na čipové kartě nebo na USB tokenu ^[22]. Jejich výhodou je, že se nelze dostat přímo k certifikátu po připojení USB tokenu k počítači nebo při vložení čipové karty do speciálního čtecího zařízení v počítači.

Další způsob zabezpečení představují kódy zasílané bankou na mobilní telefon klienta. Tyto kódy mohou být zasílány buď nešifrované nebo šifrované. Šifrovanou zprávu si je možné přecíst až po zadání bankovního PIN kódu ^[23].

Vysoký stupeň ochrany zajišťuje používání autentizačního kalkulátoru. Tento přístroj, který je podobný běžnému kalkulátoru, dokáže sám vygenerovat kód, aniž by jej banka zaslala. Kód je vytvořen podle údajů popisujících transakci, které klient zasílá do banky.

Tabulka č. 8: Zabezpečení autentizace internetového bankovníctví u jednotlivých bank

Banka	Název produktu	Uživatelské jméno a heslo	Certifikát	Čipová karta	SMS	PIN kalkulátor
BAWAG Bank CZ	Bawag direct	ANO				
Citibank	Citibank online	ANO				ANO
Česká spořitelna	Servis 24 Internetbanking	ANO		ANO		ANO
ČSOB	ČSOB Internetbanking 24	ANO		ANO	ANO	
eBanka			ANO		ANO	ANO
GE Money Bank	Internet banka	ANO	ANO		ANO	
HVB Bank	Online Banking					ANO
Komerční banka	Mojebanka		ANO	ANO		
Poštovní spořitelna	Max Internetbanking PS	ANO			ANO	
Raiffeisenbank	Internetové bankovníctví	ANO				
Volksbank	Internet banking	ANO				
WSPK von 1842	Internetbanking		ANO	ANO		
Živnostenská banka	Net banka	ANO	ANO			

Zdroj: *Jak je zabezpečené internetové bankovníctví* [online]. [cit. 26. 1. 2007]. Dostupné z: <<http://www.mesec.cz>>.

²¹ CD = compact disk; USB = Universal Serial Bus - univerzální sériová sběrnice.

²² USB token – zařízení, které vypadá jako USB disk, ale které funguje podobně jako čipová karta, tedy nelze přistupovat přímo k datům uloženým na tokenu.

²³ PIN = Personal Identification Number – osobní identifikační číslo.

Z tabulky číslo 8 je patrné, že tři banky - BAWAG Bank, Raiffesbank a Volksbank mají pouze jedinou formu autentizace, a to uživatelské jméno a heslo. Používání nejnižšího stupně možné ochrany při autentizaci však neznamena, že by výše zmíněné banky podcenily zabezpečení internetového bankovníctví svých klientů. Pokud klienti chtějí provést určitou transakci s finančními prostředky – tzv. aktivní operaci, musí použít další formy zabezpečení, které jsou uvedeny v tabulce č. 9.

V budoucnosti bychom se mohli setkat také s využíváním biometrických systémů, které umožňují identifikovat člověka pomocí jeho jedinečných fyziologických atributů, jako jsou rysy tváře, otisky prstů, oční duhovka, geometrie ruky, nebo podle dalších osobnostních rysů, jako je hlas, dynamika podpisu a podobně.

Zabezpečení při provádění aktivních operací má svůj velký význam proto, že právě při aktivních operacích dochází k pohybu peněžních prostředků na bankovním účtu. Formy zabezpečení aktivních operací nabízené jednotlivými bankami jsou uvedeny v následující tabulce.

Tabulka č. 9: Zabezpečení aktivních operací u jednotlivých bank

Banka	Název produktu	Zabezpečení aktivních operací	Způsob zabezpečení
BAWAG Bank CZ	Bawag direct	ANO	certifikát
Citibank	Citibank online	NE	
Česká spořitelna	Servis 24 Internetbanking	ANO	SMS, PIN kalkulátor
ČSOB	ČSOB Internetbanking 24	ANO	SMS, čipová karta
eBanka		ANO	SMS, PIN kalkulátor, certifikát
GE Money Bank	Internet banka	dle výše částky	digitální podpis
HVB Bank	Online Banking	ANO	PIN kalkulátor
Komerční banka	Mojebanka	ANO	SMS
Poštovní spořitelna	Max Internetbanking PS	ANO	SMS
Raiffeisenbank	Internetové bankovníctví	ANO	SMS, certifikát
Volksbank	Internet banking	ANO	certifikát
WSPK von 1842	Internetbanking	ANO	certifikát, iKey token
Živnostenská banka	Net banka	ANO	SMS

Zdroj: *Jak je zabezpečené internetové bankovníctví* [online]. [cit. 26. 1. 2007]. Dostupné z: <<http://www.mesec.cz>>.

Další prvky ochrany internetového bankovníctví jsou automatické ukončení aplikace internetového bankovníctví po určité době nečinnosti klienta, zablokování přístupu k internetovému bankovníctví po určitém počtu neúspěšných přihlášení, stanovení maximálního denní limitu platební transakce přes internetové bankovníctví.

3. Kladné a záporné stránky elektronizace bankovníctví

Výhody pro klienty bank:

Některé výhody, které plynou klientům bankovních ústavů z elektronizace bankovníctví, byly zmíněny již v první kapitole. Prostředky elektronického bankovníctví umožňují zákazníkům banky kdykoli, po celých 24 hodin denně a také odkudkoli využívat služby banky. Klient může vyřizovat své požadavky buď z pohodlí domova či z práce a tím ušetří čas, ale také náklady spojené s dopravou na pobočku banky či poplatky za služby poskytované na pobočce, které jsou většinou dražší než služby poskytované prostřednictvím přímého bankovníctví.

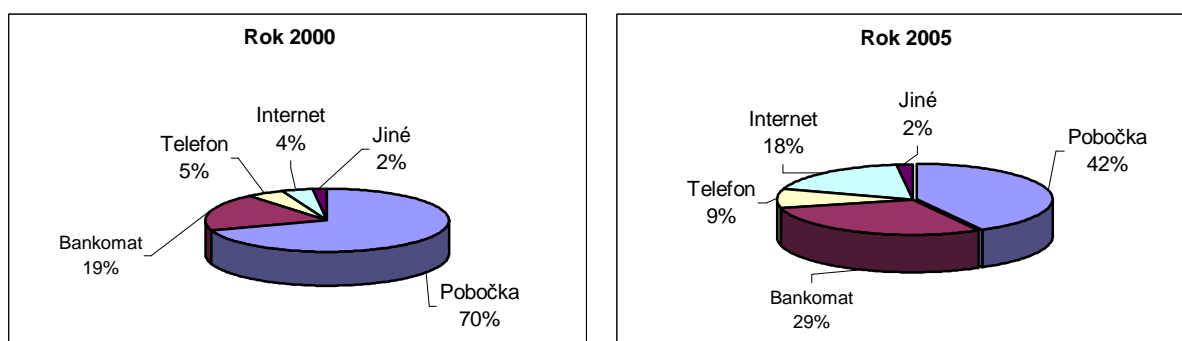
Není nutné čekat na výpis z bankovního účtu pro získání informací o stavu bankovního konta či o jeho historii, protože pomocí komunikačních kanálů přímého bankovníctví lze mít neustále přehled a kontrolu nad finančními prostředky na bankovním účtu.

V důsledku rostoucí konkurence, kdy služby, které dříve poskytovaly pouze banky, jsou nyní poskytovány i nebankovními institucemi, je snahou bankovních domů zvyšovat spokojenost svých zákazníků rozšiřováním nabídky produktů a poskytováním kvalitnějších a propracovanějších služeb. U bank dochází k takzvanému křížovému prodeji, kdy se součástí jejich nabídky stává také například pojištění, investování do podílových fondů, leasing, penzijní připojištění a podobně. „*Snahou bank je poskytovat komplexní sadu služeb řízení financí a platebních služeb*“.^[24] Vlivem zvyšující se konkurence je vyvíjen tlak na snižování cen bankovních služeb.

Bankomaty a komunikační kanály přímého bankovníctví napomáhají zautomatizovat klientské služby, což vede k urychlení komunikace mezi klienty a bankami.

²⁴ Autor neuveden. Kam míří retailové bankovníctví? *Bankovníctví*. Praha: Economia, 2006, č. 4, s. 8-9. ISSN 1212-4273.

Graf č. 2: Procentuální podíl komunikačních kanálů využívaných k bankovním službám



Zdroj: HORNÝ, P. Éra multikanálového bankovníctví na startu. *Bankovníctví*. Praha: Economia, 2006, č. 9, s. 24-25. ISSN 1212-4273.

Podle odhadů, uvedených v časopisu *Bankovníctví*, by v roce 2010 měly být bankovní služby využívány z 30 % prostřednictvím poboček, z 28 % prostřednictvím bankomatů, z 28 % prostřednictvím internetu, z 12 % pomocí telefonu a ze 2 % pomocí ostatních komunikačních prostředků.

Nevýhody pro klienty bank:

Pro využívání elektronického bankovníctví je nutné, aby klienti bank vlastnili alespoň některý z moderních komunikačních prostředků, kterými jsou telefon, mobilní telefon, počítač s přístupem na internet či kapesní PDA počítač s možností připojení na internet (PDA bankovníctví je věnována subkapitola 2.4.2 na straně 29). A nezbytné je také umět tyto komunikační prostředky ovládat.

Jako největší nevýhodu přímého bankovníctví mohou klienti bank vnímat možné riziko spojené s narušením bezpečnosti při přenosu dat. V současné době klesá celosvětově důvěra v internetové bankovníctví, neboť internetové podvody jsou stále častější.

Výhody pro banky:

Elektronické bankovníctví snižuje počet zákazníků, kteří přicházejí na pobočky bank, aby vyřídili své požadavky. Banky vlivem této skutečnosti mohou zmenšit velikost svých dosavadních poboček a snížit počet zaměstnanců, což sníží také jejich provozní náklady.

Pracovníci bank nemusí vykonávat jednoduché operace, neboť ty provádějí automatické systémy. Tím dochází k tomu, že zaměstnanci se mohou zaměřit více na poskytování poradenských služeb a na prodej nových produktů zákazníkům přicházejícím na pobočky. Na pracovníky bank jsou kladeny větší nároky, jsou proškolení a tím se zvyšuje jejich kvalifikace. Paradoxně je v důsledku elektronizace bankovníctví stále méně zákazníků, kteří chodí do poboček bank vyřizovat své požadavky.

Komunikační kanály přímého bankovníctví umožňují bankám vstupovat na nové trhy, kde je již velké množství poboček místních bank. Banky profitují z reklamy umístěné na svých internetových stránkách, jež jsou určeny internetovému bankovníctví. S rostoucím počtem uživatelů internetového bankovníctví se zvyšují i zisky bank plynoucí z této reklamy. Banky modernizují své systémy, investují do inovací, poskytují kvalitnější služby a rozšiřují nabídku svých služeb o nové produkty, aby obstály v silné konkurenci.

Nevýhody pro banky:

Hrozbou pro banky je možnost narušení bezpečnosti přímého bankovníctví, kdy se cizí osoby zmocní osobních údajů o zákaznících banky. Jestliže klienti bank ztratí důvěru v banku a banka přijde o svou dobrou pověst, může to pro ni mít velmi vážné následky.

Pokud se budou banky soustřeďovat hlavně na to, aby jejich zákazníci v co největší možné míře používali elektronické bankovníctví, hrozí riziko odosobnění se. Klienti, kteří si vyřídí vše přes komunikační kanály elektronického bankovníctví a tudíž přestanou chodit do banky, ztratí osobní kontakt s pracovníky banky a je pro ně mnohem snazší banku změnit. Tuto skutečnost si banky uvědomují a mění svou strategii. Nyní již neruší svá obchodní místa, ale plánují v průběhu roku 2007 otevírání nových malých poboček a kiosků. Nové pobočky bank by měly být budovány v místech, kam lidé často chodí. Takovými místy jsou například supermarket, hypermarket či pěší zóny. Novým trendem je zmenšování dosavadních poboček a snižování počtu zaměstnanců bank.

Tabulka č. 10: Plán rozšíření pobočkové sítě bank v roce 2007

Banka	Současný počet poboček	Plánované rozšíření počtu poboček
BAWAG Bank CZ	15	1 až 2
Citibank	8	výrazné rozšíření, počet nesdělují
Česká spořitelna	637	cca 10
ČSOB	189	neuveďla
eBanka	42	0
GE Money Bank	210	10
HVB Bank	24	0
Hypoteční banka	29	není ještě stanoveno
Komerční banka	378	20 až 25
Poštovní spořitelna	23*	cca 10
Raiffeisenbank	54	15
Volksbank	36	22 až 32
Živnostenská banka	45	0

Zdroj: SKALKOVÁ, O. Banky sázejí na menší pobočky. *Hospodářské noviny*. Praha: Economia, 8. 2. 2007, s. 17. ISSN 0862-9587.

* Jedná se o vlastní finanční centra, za hlavní distribuční kanál považuje Poštovní spořitelna Českou poštu, která má 3 300 poboček.

Požadavky klientů bank na bezpečnost, rychlost, dostupnost, kvalitu, cenu a rozsah nabízených služeb přímého bankovníctví neustále rostou. Aby si banky udržely své stávající zákazníky, musí vynakládat stále větší objem finančních prostředků.

Vlivem technologického pokroku dochází k poměrně rychlému morálnímu zastarávání informačních a komunikačních prostředků. „Problémem v mnoha bankách je, že zdejší systémy byly v minulosti budovány poměrně chaoticky a nekonceptně. Do starých částí se postupně přidávaly nové funkce způsobem, kdy se nové prvky přistavovaly ke starému jádru. Přitom postupně kvůli obrovské dynamice vývoje technologií začali mizet autoři starých částí systémů, a tak dnes mnohé banky řeší otázku, co je pro ně vlastně v dané době lepší – ponechat tyto systémy dožít co nejdéle a jen je co nejlépe integrovat s těmi, co přichází nově, a nebo celou tuto košatou infrastrukturu kdysi moderních jednoúčelových systémů nahradit novým modulárním integrovaným systémem, a riskovat tak nejistý čas několika let složitých a riskantních implementací a provozní nejistoty. Málokterá instituce se přitom rozhodne k radikálnímu přechodu a spíše volí postupnou variantu integrovaného paralelního provozu starého i nového. Zásadní inovace informační infrastruktury jsou totiž složité, nákladné a rizikovost změny je velká.“^[25]

²⁵ KAFKA, J. Přímé bankovníctví se v ČR úspěšně rozvíjí již devátým rokem. *Osobní finanční služby: komerční příloha deníku Hospodářské noviny*. Praha: Economia, 19. 10. 2006, s. 6-7.

4. Komparace a vyhodnocení jednotlivých forem elektronického bankovníctví u vybraných bank

V současné době existuje na českém trhu 36 bankovních ústavů. Vzhledem k předpokládanému rozsahu mé práce nemohu detailně zmapovat nabídku produktů přímého bankovníctví u všech těchto institucí. Svou pozornost při provádění analýzy zaměřuji na Českou spořitelnu, Československou obchodní banku a eBanku.

4.1 Představení vybraných bankovních ústavů

4.1.1 Česká spořitelna, a. s.^[26]

Česká spořitelna působí v oblasti bankovníctví již od roku 1825. „*Původní název České spořitelny byl Schraňování pokladnice (pokladní kasa) pro hlavní město Prahu a pro Čechy*“^[27], což je nejstarší právní předchůdce České spořitelny. „*V průběhu času byl název Schraňování pokladnice pozměněn na Böhmisches Sparkasse, aby vyjadřoval teritoriální působnost. Po druhé světové válce v roce 1953 byly sloučeny ústavy tzv. lidového peněžnictví a přeměněny na státní spořitelny. Roku 1967 byl na trhu ponechán pouze jediný celostátní ústav, posléze změněný na Českou státní spořitelnu a Slovenskou státní spořitelnu podle federálního uspořádání státu.*“^[28] Právním následníkem České státní spořitelny je Česká spořitelna, jež svou činnost zahájila v roce 1992 a působí na českém trhu dodnes. Po privatizaci v roce 2000 se stala Česká spořitelna členem rakouské finanční skupiny Erste Bank, jež má více než 15 milionů klientů.

V současnosti má Česká spořitelna více než 5,3 milionu klientů a zaměstnává 10 776 zaměstnanců v 637 pobočkách. Na území České republiky provozuje 1 081 bankomatů a doposud vydala více než 3 052 tisíc platebních karet a má tak 40 % podíl na trhu. Dceřinnými společnostmi České spořitelny jsou Pojišťovna České spořitelny, Leasing České spořitelny, Penzijní fond České spořitelny, Stavební spořitelna České spořitelny, Investiční společnost České spořitelny a Realitní společnost České spořitelny.

²⁶ Informace získány z internetových stránek České spořitelny: <<http://www.cs.cz>>.

²⁷ Kolektiv autorů. *Dějiny bankovníctví v českých zemích*. 1. vyd. Praha: Bankovní institut, 1999, s. 92-93. ISBN 80-7265-030-0.

²⁸ Tamtéž.

V roce 2006 získala v soutěži MasterCard Banka roku ocenění veřejnosti v kategorii Nejdůvěryhodnější banka roku. Dále byla také zvolena Bankou roku a náleží ji také ocenění v kategorii Hypotéka roku.

Pokud jsou klienti spořitelny nespokojeni či se cítí být poškozeni, mohou se obrátit na ombudsmana České spořitelny, jenž má za úkol chránit jejich práva.

4.1.2 Československá obchodní banka, a. s.^[29]

Československá obchodní banka (dále jen ČSOB) byla zřízena v roce 1964 jako akciová společnost a jejím majoritním akcionářem se stala Státní banka československá, od níž převzala bankovní agendu týkající se bankovních služeb v zahraničním obchodě (od správy operací zahraničních, tzv. SOZA). V té době byla ČSOB jediným bankovním domem, který se specializoval na financování zahraničního obchodu. Po roce 1989, kdy se začala provádět transformace plánovaného hospodářství naší země na tržní ekonomiku, musela tato banka rozšířit spektrum poskytovaných služeb, aby obstála v nově vznikajícím tržním konkurenčním prostředí a rozšířila svou nabídku na univerzální bankovní služby pro nejširší firemní a soukromou klientelu.

V roce 1999 byla Československá obchodní banka privatizována a jejím většinovým vlastníkem se stala belgická společnost KBC Bank, která je v současnosti vlastníkem 97,44 % základního kapitálu ČSOB. KBC Bank a ČSOB jsou součástí Skupiny KBC, která vznikla fúzí KBC Bank and Insurance Holding Company a společnosti Almanij. Tato finanční skupina poskytuje bankovní a pojišťovací služby hlavně v oblasti střední Evropy a Belgie.

V létě roku 2000 převzala ČSOB aktiva a pasiva Investiční a Poštovní banky a nechala ji na českém trhu působit pod obchodní značkou Poštovní spořitelna. Klienti Poštovní spořitelny mohou využívat služby nejenom Československé obchodní banky, ale mají možnost využívat k realizaci platebního styku také všechny pobočky pošt na území České republiky.

ČSOB poskytuje své služby přibližně 3,2 milionům klientů v České a také ve Slovenské republice. Na území České republiky má otevřeno 189 poboček, provozuje 561 bankomatů, zaměstnává přibližně 7,5 tisíce zaměstnanců. Do skupiny ČSOB patří Československá obchodní banka, Poštovní spořitelna, Hypotéční banka a Českomoravská stavební spořitelna.

²⁹ Informace získány z internetových stránek Československé obchodní banky: <<http://www.csob.cz>>.

4.1.3 eBanka, a. s.^[30]

Na českém trhu působí eBanka již devět let. Vznikla v říjnu roku 1997 převzetím Zemské banky a tehdy dostala název Expandia Banka. Byla první bankou, která začala v České republice nabízet téměř všechny formy elektronického bankovníctví a zavedla na českém trhu pojem přímé bankovníctví. Klienti této banky mohli již od počátku jejího fungování využívat internetové, telefonické, GSM a WAP bankovníctví. Nyní nabízí eBanka také PDA bankovníctví a je jedinou bankou nabízející tuto formu přímého bankovníctví na místním trhu.

V roce 2000 se stala akcionářem Expandia Banky Česká pojišťovna. O rok později dostává banka nové jméno - eBanka. V průběhu let 2003 až 2005 rozšiřuje banka nabídku svých služeb a dochází k přeměně banky specializované na přímé bankovníctví na univerzální banku. V říjnu roku 2006 se majoritním akcionářem eBanky stala Raiffeisen International Bank-Holding AG, která eBanku odkoupila od skupiny PPF za 130 milionů eur. Nyní počet klientů eBanky činí přibližně 117 tisíc a tato banka provozuje 42 poboček.

V průběhu roku 2006 získala eBanka řadu ocenění. V soutěži MasterCard Banka roku 2006 byla zvolena jako banka s nejlepším účtem pro rok 2006 a umístila se na druhém místě v kategorii Nejdůvěryhodnější banka roku 2006. V soutěži Nejlepší banka 2006 pořádané časopisem Osobní finance zvítězila jako banka s nejlepším internetovým bankovníctvím. V soutěži s názvem Zlatá koruna 2006 vyhrála eBanka ve třech kategoriích, kterými byly Přímé bankovníctví, Osobní účet a Zamykání platební karty. Také získala ocenění za výjimečnou kvalitu zpracování zahraničních plateb v měně euro v soutěži pořádané Deutsche Bank a ocenění za výjimečnou kvalitu zpracování zahraničních plateb v USD v soutěži pořádané The Bank of New York.

³⁰ Informace získány z internetových stránek eBanky: <<http://www.ebanka.cz>>.

4.2 Platební karty nabízené vybranými bankami

Nabídka platebních karet České spořitelny, a. s.

Česká spořitelna nabízí tyto platební karty:

Tabulka č. 11: Nabídka platebních karet České spořitelny, a. s.

Debetní platební karty		Kreditní a charge platební karty
Platební karty debetní	Karty pro děti a studenty	
<ul style="list-style-type: none">MaestroMC Standard Partner / MC Standard Partner UKVisa Electron mezinárodníVisa Classic PartnerVisa Gold debetní	<ul style="list-style-type: none">Junior (mládež 10 - 15 let)Junior X konto (mládež 10 - 15 let)Visa Electron Student+ (studenti 15 - 30 let)Maestro Univerzita Karlova Student+ (studenti 15 - 30 let)	<ul style="list-style-type: none">Kredit+ MC Partner, Kredit+ MC Partner UKKredit+ MC Gold, Kredit+ MC Gold UKKredit+ Visa ElectronKredit+ Visa Classic PartnerKredit+ Visa GoldDiners Club

Zdroj: www.cs.cz

Vlastní zpracování

Nabídka platebních karet Československé obchodní banky, a. s.

Nabídka platebních karet Československé obchodní banky je následující:

Tabulka č. 12: Nabídka platebních karet Československé obchodní banky, a. s.

Debetní platební karty			Kreditní karty
Karty MasterCard	Karty VISA	Karty pro děti a studenty	
<ul style="list-style-type: none">MasterCard StandardMasterCard Gold	<ul style="list-style-type: none">VISA ElectronVISA ClassicVISA Gold	<ul style="list-style-type: none">VISA Electron Baby (mládež 8 – 15 let)VISA Classic Student (studenti středních a vysokých škol)	<ul style="list-style-type: none">MasterCard StandardMasterCard UnembossedMasterCard GoldÚvěrová karta Diners Club

Zdroj: www.csob.cz

Vlastní zpracování

Nabídka platebních karet eBanky, a. s.

Zákazníci eBanky si mohou vybrat z níže uvedené nabídky platebních karet:

Tabulka č. 13: Nabídka platebních karet eBanky, a. s.

Debetní platební karty		Kreditní karty a charge platební karty
Karty Maestro a MasterCard	Karty VISA	
<ul style="list-style-type: none">MaestroMasterCard StandardMasterCard GoldMasterCard InternetCard	<ul style="list-style-type: none">VISA ElectronVISA ClassicVISA Gold	<ul style="list-style-type: none">MasterCard Standard ChargeVISA ClassicVISA ExtraVISA Gold

Zdroj: www.ebanka.cz

Vlastní zpracování

Z tabulek je patrné, že nejširší nabídku debetních platebních karet má eBanka. Největší výběr kreditních karet a debetních karet pro děti a studenty nabízí Česká spořitelna.

4.2.1 Debetní platební karty vybraných bank

Mezinárodní debetní platební karty VISA Electron, VISA Classic, VISA Gold a MasterCard Standard se objevují v nabídce všech analyzovaných bank. Platební kartu Maestro nemá v nabídce Československá obchodní banka. Platební kartu MasterCard Gold nenabízí Česká spořitelna. Součástí nabídky eBanky je speciální karta MasterCard InternetCard, která je určená výhradně pro elektronický obchod.

Tabulka č. 14: Platební karty Maestro a VISA Electron nabízené vybranými bankami

<i>BANKA</i>		<i>Česká spořitelna</i>	<i>Československá obchodní banka</i>	<i>eBanka</i>
<i>Název platební karty</i>		Maestro, VISA Electron	VISA Electron	Maestro, VISA Electron
<i>Typ platební karty dle způsobu provedení</i>		Elektronická karta	Elektronická karta	Elektronická karta
<i>Platby u obchodníků s imprinterem</i>		NE	NE	NE
<i>Placení kartou na internetu</i>		NE: Maestro ANO: VISA Electron	ANO	NE: Maestro ANO: VISA Electron
<i>Označení bankomatů, bank, směnárny, kde lze kartu použít</i>		Maestro či Cirrus, VISA	VISA	Maestro či Cirrus, VISA
<i>Limity</i>	<i>Výběr hotovosti z bankomatu</i>	15 000 Kč/1 den	15 000 Kč/1 den	25 000 Kč/1 týden (cca 3 500 Kč/1 den)
	<i>Bezhotovostní platby</i>	30 000 Kč/5 dní	Neuvedeno	15 000 Kč/1 týden
	<i>Max. částka pro výběr hotovosti všemi platebními kartami vydanými k bankovnímu účtu</i>	20 000 Kč/1 den	Neuvedeno	Neuvedeno
	<i>Max. částka pro bezhotovostní platby všemi platebními kartami vydanými k bankovnímu účtu</i>	500 000 Kč/1 den	Neuvedeno	Neuvedeno
<i>Blokace karty</i>		200 Kč	200 Kč	200 Kč
<i>Roční poplatek</i>		200 Kč	200 Kč	280 Kč
<i>Poplatek za výběr hotovosti z bankomatu</i>	<i>U banky, která kartu vydala v ČR</i>	6 Kč	5 Kč	6, 90 Kč
	<i>U ostatních bank v ČR</i>	25 Kč + 0, 5 % z vybrané částky	25 Kč	29, 90 Kč
	<i>V zahraničí</i>	100 Kč + 0, 5 % z vybrané částky	80 Kč + 0, 5 % z vybrané částky	1, 5 % z vybrané částky, min. 140 Kč
<i>Výběr hotovosti na výplatních místech označených Cash Advance (přepážky bank, směnárny)</i>	<i>V České republice</i>	25 Kč + 0, 5 % z vybrané částky	100 Kč + 0, 5 % z vybrané částky	2, 5 % z vybrané částky, min. 180 Kč
	<i>V zahraničí</i>	100 Kč + 0, 5 % z vybrané částky	180 Kč + 0, 5 % z vybrané částky	2, 5 % z vybrané částky, min. 180 Kč
<i>Podmínky založení</i>		Karty vydávány osobám starším 18 let ke sporožirovým účtům. Karta Maestro vydávána také k účtu Student+.	Karta VISA Electron je standardně nabízena k účtům: ČSOB Osobní konto Plus, ČSOB Obchodní konto.	Karty Maestro a VISA Electron vydávány při založení bankovního účtu.

Pojištění spojené s platební kartou	- Volitelné cestovní, pojištění Comfort, - volitelné pojištění pro případ ztráty či odcizení platební karty.	- Volitelné pojištění léčebných výloh při cestách do zahraničí, - pojištění proti zneužití platební karty k ochraně svých finančních prostředků.	- Volitelné cestovní pojištění QUALITY.
Výhody platební karty	- Bonus program*, - možnost dobíjení předplaceného mobilního telefonu.	- CashBack, - k bankovnímu účtu lze získat libovolný počet platebních karet.	- Zamykání platební karty**.

Zdroj: informace získané od bank

Vlastní zpracování

* Bonus program – za každou platbu za zboží a služby platební kartou se načítají body a po nasbírání určitého počtu bodů si lze vybrat odměnu z katalogu České spořitelny.

** Zamykání platební karty - Platební kartu lze pomocí služby GSM SIM Toolkit či Elektronického klíče eBanky zamykat a odemykat. Pokud je platební karta zamknutá, nelze s ní provádět žádné operace, které jsou on-line ověřovány, což snižuje možnost zneužití platební karty neoprávněnou osobou.

Platební karty Maestro či VISA Electron jsou základní typy platebních karet a jsou vydávány při zakládání bankovních účtů. Zákazníci bank nemusí pro získání těchto karet vyplňovat dotazníky, sloužící k vyhodnocení jejich bonity, ani splnit zvláštní podmínky stanovené bankou (mít měsíčně určitý průměrný finanční zůstatek na bankovním účtu). Parametry platebních karet Maestro a VISA Electron, které mají v nabídce Česká spořitelna a eBanka, jsou téměř identické, a proto jsou znázorněny u těchto bank ve stejném sloupci. Československá obchodní banka platební kartu Maestro nenabízí.

Použitelnost mezinárodních debetních platebních karet Maestro a VISA Electron je omezená ve srovnání s tzv. embosovanými platebními kartami. To se odráží i ve výši ročních poplatků vybíraných bankami za používání karet a ve výši poplatků za blokaci karet, které jsou několikanásobně nižší než u embosovaných debetních platebních karet.

V tabulce jsou šedivě zvýrazněná políčka, znázorňující nejnížší poplatky, účtované vybranými bankami za určité nabízené služby. Československá obchodní banka má ze všech tří hodnocených bank stanoveny nejnížší poplatky za výběr hotovosti z vlastního bankomatu, z bankomatu ostatních bank a za výběr hotovosti z bankomatu v zahraničí. Česká spořitelna má nižší poplatky při výběru hotovosti na výplatních místech označených Cash Advance.

Vyhodnocení nabídek platebních karet Maestro a VISA Electron

Nabídka platební karty Maestro je z hlediska poplatků výhodnější u České spořitelny. Platební kartu VISA Electron nabízí nejvýhodněji z hlediska poplatků Československá obchodní banka. Klienti bank častěji používají k výběru hotovosti bankomaty než výplatní místa a za výběr peněz z bankomatu vybírá Československá obchodní banka nižší poplatky než ostatní dvě banky, jejichž nabídky jsou hodnoceny. Ostatní parametry nabídek platebních karet Maestro a VISA Electron jsou u vybraných bank obdobné.

Tabulka č. 15: Platební karty MasterCard Standard a VISA Classic nabízené vybranými bankami

<i>BANKA</i>		<i>Česká spořitelna</i>	<i>Československá obchodní banka</i>	<i>eBanka</i>
<i>Název platební karty</i>		MC Standard Partner, VISA Classic Partner	MasterCard Standard, VISA Classic	MasterCard Standard, VISA Classic
<i>Typ platební karty dle způsobu provedení</i>		Embosovaná karta	Embosovaná karta	Embosovaná karta
<i>Platby u obchodníků s imprinterem</i>		ANO	ANO	ANO
<i>Placení kartou na internetu</i>		ANO	ANO	ANO
<i>Označení bankomatů, bank, směnárny, kde lze kartu použít</i>		Eurocard-MasterCard, MasterCard a VISA	Eurocard-MasterCard, MasterCard a VISA	Eurocard-MasterCard, MasterCard a VISA
<i>Limity</i>	<i>Výběr hotovosti z bankomatu</i>	15 000 Kč/1 den	15 000 Kč/1 den	80 000 Kč/1 týden
	<i>Bezhotovostní platby</i>	50 000 Kč/5 dní	Neuvedeno	40 000 Kč/1 týden
	<i>Max. částka pro výběr hotovosti všemi platebními kartami vydanými k bankovnímu účtu</i>	20 000 Kč/1 den	Neuvedeno	Neuvedeno
	<i>Max. částka pro bezhotovostní platby všemi platebními kartami vydanými k bankovnímu účtu</i>	500 000 Kč/1 den	Neuvedeno	Neuvedeno
<i>Uvedení na stoplist</i>		500 Kč	2 000 Kč	1 900 Kč
<i>Roční poplatek</i>		400 Kč	500 Kč	490 Kč
<i>Poplatek za výběr hotovosti z bankomatu</i>	<i>U banky, která kartu vydala v ČR</i>	6 Kč	5 Kč	6, 90 Kč
	<i>U ostatních bank v ČR</i>	25 Kč + 0, 5 % z vybírané částky	25 Kč	29, 90 Kč
	<i>V zahraničí</i>	100 Kč + 0, 5 % z vybírané částky	80 Kč + 0, 5 % z vybírané částky	1, 5 % z vybírané částky, min. 140 Kč
<i>Výběr hotovosti na výplatních místech označených Cash Advance (přepážky bank, směnárny)</i>	<i>V České republice</i>	25 Kč + 0, 5 % z vybírané částky	100 Kč + 0, 5 % z vybírané částky	2, 5 % z vybírané částky, min. 180 Kč
	<i>V zahraničí</i>	100 Kč + 0, 5 % z vybírané částky	180 Kč + 0, 5 % z vybírané částky	2, 5 % z vybírané částky, min. 180 Kč
<i>Podmínky založení</i>		Karta vydávána osobě starší 18 let ke sporožirovému účtu a k účtu Student +. O kartu VISA Classic Partner „pro mladé“ může požádat osoba ve věku 15 až 18 let.	VISA Classic je standardně vydávána k účtům: ČSOB Aktivní konto, ČSOB Firemní konto.	Karta je vydána na základě zhodnocení bonity klienta podle dotazníku, nebo když klient splní jednu z následujících podmínek: - průměrný zůstatek na účtu 15 000 Kč po dobu 1 měsíce, - průměrný zůstatek na účtu 10 000 Kč po dobu 3 měsíců, - měsíční kreditní obrát 10 000 Kč po dobu 3 měsíců.

<i>BANKA</i>	<i>Česká spořitelna</i>	<i>Československá obchodní banka</i>	<i>eBanka</i>
<i>Název platební karty</i>	MC Standard Partner, VISA Classic Partner	MasterCard Standard, VISA Classic	MasterCard Standard, VISA Classic
<i>Pojištění spojené s platební kartou</i>	- Volitelné cestovní, pojištění Comfort, - volitelné pojištění pro případ ztráty či odcizení platební karty.	- Volitelné pojištění léčebných výloh při cestách do zahraničí, - pojištění proti zneužití platební karty k ochraně svých finančních prostředků, - pojištění právní ochrany pro řidiče motorového vozidla (pojištění D. A. S.).	- Volitelné cestovní pojištění QUALITY, - volitelné pojištění zneužití platební karty.
<i>Výhody platební karty</i>	- Bonus program*, - Program Partner**, - možnost dobýjení předplaceného mobilního telefonu.	- CashBack, - k bankovnímu účtu lze získat libovolný počet platebních karet.	- Zamykání platební karty***.

Zdroj: informace získané od bank

Vlastní zpracování

- * Bonus program – za každou platbu za zboží a služby platební kartou se načítají body a po nasbírání určitého počtu bodů si lze vybrat odměnu z katalogu České spořitelny.
- ** Program Partner – možnost čerpat slevy u smluvních partnerských společností, kterými jsou například ASKO nábytek, ČEDOK, FOKUS optik, HUMANIC, Olympus, OP Prostějov, SPORTISIMO, Ticketpro.
- *** Zamykání platební karty - Platební kartu lze pomocí služby GSM SIM Toolkit či Elektronického klíče eBanky zamykat a odemykat. Pokud je platební karta zamknutá, nelze s ní provádět žádné operace, které jsou on-line ověřovány, což snižuje možnost zneužití platební karty neoprávněnou osobou.

Limity pro hotovostní a bezhotovostní transakce jsou předem určené bankami, ale mohou být na základě žádosti klienta, po zhodnocení jeho bonity, změněny.

Z hlediska poplatků se jako nejvýhodnější jeví nabídka České spořitelny, která ve srovnání s ČSOB a eBankou stanovila nižší roční poplatek za používání platebních karet MasterCard Standard Partner a VISA Classic Partner; nižší poplatek za uvedení těchto karet na stoplist při ztrátě či odcizení, nižší poplatky za výběr hotovosti na přepážkách bank v České republice a v zahraničí. Poplatky eBanky, stanovené u platební karty MasterCard Standard a VISA Classic, nejsou ani v jednom zvažovaném případě nižší než poplatky ostatních dvou zvažovaných bank.

Vyhodnocení nabídek platebních karet MasterCard Standard a VISA Classic

Výhody nabízené k platební kartě MasterCard Standard a VISA Classic jsou u všech tří bank zajímavé a rozmanité. Rozhodující jsou vždy preference zákazníka, jeho vztah k riziku a individuální potřeby. Z mého pohledu bych vyhodnotila u platebních karet MasterCard Standard a VISA Classic jako nejzajímavější nabídku České spořitelny, která má jednak nižší poplatky u více služeb než ostatní dvě vybrané banky a také nabízí k těmto platebním kartám různorodé doplňkové výhody, které lze využít v nebankovní oblasti.

Tabulka č. 16: Platební karty MasterCard Gold a VISA Gold u vybraných bank

<i>BANKA</i>		<i>Česká spořitelna</i>	<i>Československá obchodní banka</i>	<i>eBanka</i>
<i>Název platební karty</i>		VISA Gold Debetní	MasterCard Gold, VISA Gold	MasterCard Gold, VISA Gold
<i>Typ platební karty dle způsobu provedení</i>		Embosovaná karta	Embosovaná karta	Embosovaná karta
<i>Platby u obchodníků s imprinterou</i>		ANO	ANO	ANO
<i>Placení kartou na internetu</i>		ANO	ANO	ANO
<i>Označení bankomatů, bank, směnárny, kde lze kartu použít</i>		VISA	Eurocard-MasterCard, MasterCard a VISA	Eurocard-MasterCard, MasterCard a VISA
<i>Limity</i>	<i>Výběr hotovosti z bankomatu</i>	50 000 Kč/1 den	150 000 Kč/1 týden (cca 21 400/1 den)	200 000 Kč/1 týden (cca 28 500 Kč/1 den)
	<i>Bezhotovostní platby</i>	150 000 Kč/5 dní	Neuvedeno	80 000 Kč/1 týden
	<i>Max. částka pro výběr hotovosti všemi platebními kartami vydanými k bankovnímu účtu</i>	50 000 Kč/1 den	Neuvedeno	Neuvedeno
	<i>Max. částka pro bezhotovostní platby všemi platebními kartami vydanými k bankovnímu účtu</i>	500 000 Kč/1 den	Neuvedeno	Neuvedeno
<i>Uvedení na stoplist</i>		500 Kč	2 000 Kč	1 900 Kč
<i>Roční poplatek</i>		3 700 Kč	4 000 Kč	4 100 Kč
<i>Poplatek za výběr hotovosti z bankomatu</i>	<i>U banky, která kartu vydala v ČR</i>	6 Kč	5 Kč	6, 90 Kč
	<i>U ostatních bank v ČR</i>	25 Kč + 0, 5 % z vybírané částky	25 Kč	29, 90 Kč
	<i>V zahraničí</i>	100 Kč + 0, 5 % z vybírané částky	80 Kč + 0, 5 % z vybírané částky	1, 5 % z vybírané částky, min. 140 Kč
<i>Výběr hotovosti na výplatních místech označených Cash Advance (přepážky bank, směnárny)</i>	<i>V České republice</i>	25 Kč + 0, 5 % z vybírané částky	100 Kč + 0, 5 % z vybírané částky	2, 5 % z vybírané částky, min. 180 Kč
	<i>V zahraničí</i>	100 Kč + 0, 5 % z vybírané částky	180 Kč + 0, 5 % z vybírané částky	2, 5 % z vybírané částky, min. 180 Kč
<i>Podmínky založení– požadavky banky pro vznik nároku na zlatou platební kartu</i>		Karta vydávána osobě starší 18 let ke sporožirovému účtu po individuálním posouzení bankou. Pro získání je nutné splnit doplňující podmínky stanovené bankou.	Pro získání je nutné splnit podmínky stanovené bankou. Karta je vydána v expresním režimu do 3 pracovních dnů.	Karta je vydána na základě zhodnocení bonity klienta podle dotazníku, nebo když klient splní 1 ze 3 podmínek. - Průměrný zůstatek na účtu 80 000 Kč po dobu 1 měsíce. - Průměrný zůstatek na účtu 50 000 Kč po dobu 3 měsíců. - Měsíční kreditní obrát 50 000 Kč po dobu 3 měsíců.
<i>Pojištění spojené s platební kartou</i>		- Cestovní, pojištění Gold v ceně karty. - Pojištění zneužití platební karty v případě ztráty či odcizení v ceně karty.	- Volitelné pojištění léčebných výloh při cestách do zahraničí ve variantě Gold. - Pojištění proti zneužití platební karty k ochraně svých finančních prostředků. - Pojištění právní ochrany pro řidiče motorového vozidla (pojištění D. A. S.).	- Cestovní pojištění TOP v ceně karty. - Volitelné pojištění zneužití platební karty.

<i>BANKA</i>	<i>Česká spořitelna</i>	<i>Československá obchodní banka</i>	<i>eBanka</i>
<i>Název platební karty</i>	VISA Gold Debetní	MasterCard Gold, VISA Gold	MasterCard Gold, VISA Gold
<i>Výhody platební karty</i>	- Bonus program*, - možnost dobíjení předplaceného mobilního telefonu.	- CashBack, - k jednomu bankovnímu účtu lze získat libovolný počet platebních karet.	- Zamykání platební karty**.

Zdroj: informace získané od bank

Vlastní zpracování

* Bonus program – za každou platbu za zboží a služby platební kartou se načítají body a po nasbírání určitého počtu bodů si lze vybrat odměnu z katalogu České spořitelny.

** Zamykání platební karty - Platební kartu lze pomocí služby GSM SIM Toolkit či Elektronického klíče eBanky zamykat a odemykat. Pokud je platební karta zamknutá, nelze s ní provádět žádné operace, které jsou on-line ověřovány, což snižuje možnost zneužití platební karty neoprávněnou osobou.

Platební karty MasterCard Gold a VISA Gold jsou určeny pro významné a vážené bankovní klienty, kteří jsou velmi dobře finančně zabezpečeni a bankám je dobře známá jejich finanční situace. Banky stanovují pro získání těchto platebních karet přísné podmínky. Vlastnictví zlaté platební karty je prestižní záležitostí, symbolizuje finanční sílu a důvěryhodnost držitele takovéto karty. U těchto platebních karet jsou stanoveny vysoké finanční limity pro čerpání peněžních prostředků z bankovního účtu.

Roční poplatek za používání zlaté platební karty není stanoven ve stovkách korun, jako u předešlých debetních platebních karet, nýbrž v několika tisících korun. Do této ceny se ale také promítá například cestovní pojištění v délce 120 dnů, které je v ceně karty, a Česká spořitelna nabízí zdarma také pojištění zneužití platební karty v případě ztráty nebo odcizení do pojistné výše 50 000 Kč. Držitelé zlatých platebních karet bývají zváni na rauty či do luxusních klubů.

Některé banky poskytují svým váženým klientům stříbrné karty (tzv. silver card), ale Česká spořitelna, Československá obchodní banka a eBanka je ve své nabídce nemají.

Vyhodnocení nabídek zlatých platebních karet

Zlatou platební kartu nabízí nejvýhodněji Česká spořitelna, která má nejpríznivější roční poplatky za vedení karty a nejnižší poplatky za uvedení platební karty na stoplist. Platební karta VISA Gold debetní České spořitelny umožňuje svému držiteli využívat cestovní pojištění Gold, které je v ceně karty. Další výhodou této platební karty je možnost zapojit se do Bonus programu a získávat odměny za časté používání karty k placení za zboží a služby.

Debetní platební karta MasterCard InternetCard eBanky je mezinárodní debetní platební karta, která není vydávána v podobě plastové kartičky, ale skládá se z informací o čísle platební karty, době platnosti karty a kódu CVC2. Slouží výlučně k platbám za zboží a služby objednané přes internet, využívá se tedy k elektronickému obchodování. eBanka stanovila týdenní limit pro bezhotovostní transakce v hodnotě 10 000 Kč, ale tento limit lze bez poplatků změnit. Platební kartu MasterCard InternetCard lze zamykat za účelem zvýšení bezpečnosti jejího používání. Uzamčení platební karty je zdarma, odemknutí platební karty je zpoplatněno dle typu osobního účtu od 2,90 Kč do 3,90 Kč. Roční poplatek za používání karty činí 150 Kč.

4.2.2 Debetní platební karty pro děti a studenty u vybraných bank

eBanka nemá ve své nabídce žádné speciální platební karty pro děti a studenty. Zaměřím se proto na platební karty pro děti a studenty nabízené Českou spořitelnou a Československou obchodní banku.

Tabulka č. 17: Nabídka platebních karet pro mládež do 15-ti let

<i>Název platební karty</i>	<i>Junior</i>	<i>Junior X konto</i>	<i>VISA Electron Baby</i>
Banka	Česká spořitelna	Česká spořitelna	ČSOB
Karta je určena pro:	Fyzické osoby ve věku 10 až 15 let	Fyzické osoby ve věku 10 až 15 let	Děti od 8 do 15 let
Typ karty dle způsobu provedení	Elektronická karta	Elektronická karta	Elektronická karta
Produkt, ke kterému je karta standardně nabízena	Sporožirový účet a účet Student +	X konto	Dětské konto Slůně
Mezinárodní použití	NE	NE	ANO
Výběr hotovosti z bankomatu	ANO, ale pouze z bankomatů České spořitelny	ANO, ale pouze z bankomatů České spořitelny	ANO, v místech označených VISA Electron a VISA Plus
Platby u obchodníků	NE	NE	NE
Limit pro výběr hotovosti z bankomatu	600 Kč/7 dní	600 Kč/7 dní	5 000 až 6 000 Kč za 1 měsíc
Podmínky založení	- Kartu Junior může zřídit pouze majitel sporožirového účtu, majitel karty není majitel účtu, ani spoludisponující. - Účet musí být veden min. 3 měsíce. - Min. zůstatek na účtu 1 000 Kč.	Kartu Junior X konto může zřídit pouze zákonný zástupce majitele X konta.	Karta vydávána na základě požadavku zákonného zástupce majitele účtu.
Výhody			- 4 výběry z bankomatů ČSOB zdarma.
Roční poplatek za vedení platební karty	60 Kč	Zdarma v rámci X konta*	Zdarma

Zdroj: informace získané od bank

Vlastní zpracování

* platí i pro účty s názvem Xtra konto, založené do 30. 9. 2006

Platební karty České spořitelny pro fyzické osoby ve věku 10 až 15 let jsou použitelné pouze k výběrům hotovosti z bankomatů České spořitelny. Nelze je použít k platbám u obchodníků, na internetu či v zahraničí.

Platební kartu Československé obchodní banky pro děti ve věku 8 až 15 let lze použít ve více případech – k výběrům hotovosti ve všech bankomatech označených VISA Electron či VISA Plus, a to nejenom na území České republiky, ale i v zahraničí. Československá obchodní banka podporuje výběry peněz z vlastních bankomatů, a proto držitelé platební karty VISA Electron Baby mají měsíčně 4 výběry hotovosti z bankomatů ČSOB zdarma. Platební kartu VISA Electron Baby nabízenou ČSOB nelze použít k platbám za zboží a služby u obchodníků a na internetu.

Vyhodnocení nabídek platebních karet pro děti a mládež ve věku do patnácti let

Platební karta pro děti a mládež ve věku do patnácti let je nabízena výhodněji Československou obchodní bankou, protože má širší použitelnost, je poskytována bez ročního poplatku za vedení karty a držitel platební karty VISA Electron Baby má zdarma čtyři výběry hotovosti z bankomatů Československé obchodní banky.

Tabulka č. 18: Nabídka platebních karet pro studenty středních a vysokých škol

<i>Název platební karty</i>		<i>VISA Electron Student +</i>	<i>Maestro Univerzita Karlova Student +</i>	<i>VISA Classic Student</i>
<i>Banka</i>		Česká spořitelna	Česká spořitelna	ČSOB
<i>Karta určena pro:</i>		Fyzické osoby ve věku 15 až 30 let.	Fyzické osoby ve věku 18 až 30 let: - studenti bakalářského, magisterského, doktorského programu UK (prezenční forma).	Studenty středních a vysokých škol ve věku 15 – 28 let.
<i>Typ karty dle způsobu provedení</i>		Elektronická karta	Elektronická karta	Embosovaná karta
<i>Produkt, ke kterému je karta standardně nabízena</i>		Program Student +	Program Student +	ČSOB Studentské konto Plus
<i>Mezinárodní použití</i>		ANO	ANO	ANO
<i>Výběr hotovosti z bankomatu, v bankách, ve směnárnách</i>		ANO, v místech označených VISA Electron	ANO, v místech označených Maestro nebo Cirrus	ANO, v místech označených VISA a VISA Plus
<i>Platby u obchodníků</i>		ANO	ANO	ANO
<i>Platby za zboží na internetu</i>		ANO	NE	ANO
<i>Limity</i>	<i>Pro výběr hotovosti z bankomatů a přepážek bank</i>	15 – 18 let: 2 000 Kč/7 dní 18 – 30 let: 15 000 Kč/1 den	15 000 Kč/1 den	15 000 Kč/1 den
	<i>Pro bezhotovostní platby</i>	15 – 18 let: 20 000 Kč/5 dnů 18 – 30 let: 30 000 Kč/5 dnů	30 000 Kč/5 dnů	Neurčeno
<i>Max. výše výběru na všechny karty vydané k bankovnímu účtu</i>		20 000 Kč/1 den	20 000 Kč/1 den	Neurčeno

<i>Název platební karty</i>	<i>VISA Electron Student +</i>	<i>Maestro Univerzita Karlova Student +</i>	<i>VISA Classic Student</i>
Banka	Česká spořitelna	Česká spořitelna	ČSOB
Max. limit pro bezhotovostní platby na všechny karty vydané k bankovnímu účtu	500 000 Kč/1 den	500 000 Kč/1 den	Neurčeno
Podmínky založení	Karta vydávána pouze v rámci Programu Student +.	Karta vydávána pouze v rámci Programu Student +.	U studentů ve věku 15-18 let je karta vydávána na základě požadavku zákonného zástupce majitele účtu.
Výhody	<ul style="list-style-type: none"> - Slevový program Student +. ¹ - Bonus program. ² - Možnost dobíjení předplaceného mobilního telefonu. 	<ul style="list-style-type: none"> - Slevový program Student +. - Bonus program. - Možnost dobíjení předplaceného mobilního telefonu. 	<ul style="list-style-type: none"> - Všechny výběry z bankomatů ČSOB zdarma. - CashBack. - Povoleno přečerpání účtu.
Roční poplatek za vedení platební karty	Zdarma v rámci Programu Student + a účtu Sporojunior.	Zdarma v rámci Programu Student + a účtu Sporojunior.	Zdarma.

Zdroj: informace získané od bank

Vlastní zpracování

Poznámky: ¹ Slevový program Student + umožňuje čerpat slevy u partnerských společností České spořitelny.
² Bonus program – za každou platbu za zboží a služby platební kartou se načítají body a po nasbírání určitého počtu bodů si lze vybrat odměnu z katalogu České spořitelny.

Platební karty České spořitelny VISA Electron Student + a Maestro Univerzita Karlova Student + jsou elektronické, a proto je nelze použít k platbám u obchodníků s imprinterou. Platební kartu Maestro Univerzita Karlova Student + nelze použít k platbám na internetu. Limity pro výběr hotovosti a bezhotovostní platby Česká spořitelna odstupňovala podle věkových pásem. Vedení těchto platebních karet poskytuje Česká spořitelna zdarma.

Platební karta VISA Classic Student je embosovaná, a tak je možné použít ji i k platbám u obchodníků s imprinterou; je mezinárodně použitelná a může být využívána k platbám za zboží a služby zakoupené přes internet. Československá obchodní banka poskytuje vedení platební karty VISA Classic Student zdarma a zdarma jsou také všechny výběry peněžních prostředků touto kartou z bankomatů ČSOB. Bankovní účet ČSOB Studentské konto Plus, ke kterému je platební karta VISA Classic Student standardně nabízena, je účet kontokorentní a kartou je možné čerpat peníze do výše úvěrového rámce, sjednaného s bankou.

Vyhodnocení nabídek platebních karet pro studenty středních a vysokých škol

Mezi kartami, které jsou určeny pro studenty středních a vysokých škol, hodnotím jako lepší nabídku Československé obchodní banky. Její karta VISA Classic Student má širší použitelnost než karty České spořitelny, neboť je embosovaná. ČSOB poskytuje roční vedení karty zdarma a zdarma jsou také všechny výběry peněz z bankomatů ČSOB. Výhodou je i to, že bankovní účet pro studenty je kontokorentní, a tak v případě potřeby lze čerpat finanční prostředky do výše sjednaného úvěrového rámce.

4.2.3 Kreditní platební karty a charge karty u vybraných bank

A) Česká spořitelna

Tabulka č. 19: Kreditní karty nabízené Českou spořitelnou I.

		<i>Kredit+ Visa Electron</i>	<i>Kredit+ MC Partner, Kredit + VISA Classic Partner</i>
Typ kreditní karty dle způsobu provedení		Elektronická kreditní karta	Embosovaná kreditní karta
Limity	Výběr hotovosti z bankomatu	15 000 Kč/1 den	15 000 Kč/1 den
	Bezhotovostní platby	30 000 Kč/5 dnů	50 000 Kč/5 dnů
Podmínky založení		- Pravidelný čistý měsíční příjem alespoň 7 000 Kč ¹ , - držitel musí být rezident a mít otevřený běžný či spořicí účet u jakékoli české banky.	- Pravidelný čistý měsíční příjem alespoň 12 000 Kč, - držitel musí být rezident a mít otevřený běžný či spořicí účet u jakékoli české banky.
Úvěrový limit poskytnutý na kartu	Minimální	5 000 Kč	15 000 Kč
	Maximální	24 000 Kč	149 000 Kč
Bezüročné období		Až 45 dnů při úhradách za zboží a služby kreditní kartou.	Až 45 dnů při úhradách za zboží a služby kreditní kartou.
Roční poplatek	Základní karta	120 Kč	300 Kč
	Dodatková karta	120 Kč	190 Kč
Výhody		- Úvěr bez ručitele, - Bonus program.	- Úvěr bez ručitele, - Bonus program ² , - Program Partner ³ .

Zdroj: www.cs.cz

Vlastní zpracování

Poznámka: ¹ U studentů VOŠ a VŠ, kteří využívají Program Student +, není podmínkou pro získání kreditní karty Kredit+ Visa Electron čistý příjem.

² Bonus program – za každou platbu za zboží a služby platební kartou se načítají body a po nasbírání určitého počtu bodů si lze vybrat odměnu z katalogu České spořitelny.

³ Program Partner – možnost čerpat slevy u smluvních partnerských společností, kterými jsou například ASKO nábytek, CEDOK, FOKUS optik, HUMANIC, Olympus, OP Prostějov, SPORTISIMO, Ticketpro.

Tabulka č. 20: Kreditní karty nabízené Českou spořitelnou II.

		<i>Kredit+ MC Gold, Kredit+ Visa Gold</i>	<i>Diners Club</i>
Typ kreditní karty dle způsobu provedení		Embosovaná kreditní karta	Embosovaná kreditní karta
Limity	Výběr hotovosti z bankomatu	50 000 Kč/1 den	1 000 USD/7 dnů
	Bezhotovostní platby	150 000 Kč/5 dnů	
Podmínky založení		- Pravidelný čistý měsíční příjem min. 40 000 Kč, - držitel musí být rezident a mít otevřený běžný či spořicí účet u České spořitelny min. po dobu 6 měsíců.	- Držitel musí mít otevřený běžný či spořicí účet min. po dobu 6 měsíců, - kreditní karta vydána po individuálním zhodnocení klienta.
Úvěrový limit poskytovaný na kartu	Minimální	100 000 Kč	70 000 Kč
	Maximální	500 000 Kč	300 000 Kč
Bezüročné období		Až 45 dnů při úhradách za zboží a služby kreditní kartou.	Až 45 dnů při úhradách za zboží a služby kreditní kartou.
Roční poplatek	Základní karta	2 700 Kč	4 000 Kč
	Dodatková karta	1 700 Kč	

	<i>Kredit+ MC Gold, Kredit+ Visa Gold</i>	<i>Diners Club</i>
Výhody	<ul style="list-style-type: none"> - Úvěr bez ručitele, - Bonus program, - cestovní pojištění v zahraničí v délce 120 dnů, - klientský telefonní servis. 	<ul style="list-style-type: none"> - Úvěr bez ručitele, - kompletní cestovní pojištění, - slevy v půjčovnách aut AVIS a Hertz, - volný vstup do více než 90 letištních salónek, - klientský telefonní servis.

Zdroj: www.cs.cz

Vlastní zpracování

Tabulka č. 21: Poplatky spojené s kreditními kartami České spořitelny

Roční úroková sazba u úvěru poskytnutého na kreditní kartu	100 % splátka dlužné částky do data splatnosti – platí pro bezhotovostní platby kreditní kartou	0 %
	Splátka menší než 100 % dlužné částky, minimálně 5 % z čerpané částky	19,80 %
Výběr hotovosti z bankomatu	České spořitelny	4 Kč
	jiné banky v České republice	20 Kč + 0,5 % z vybírané částky
	v zahraničí	100 Kč + 0,5 % z vybírané částky
Výběr hotovosti na přepážce či na výplatních místech v České republice		20 Kč + 0,5 % z vybírané částky
Výběr hotovosti na výplatních místech v zahraničí		100 Kč + 0,5 % z vybírané částky

Zdroj: www.cs.cz

Vlastní zpracování

B) Československá obchodní banka

Tabulka č. 22: Kreditní karty nabízené Československou obchodní bankou

	ČSOB kreditní karty		Úvěrová karta Diners Club
Druhy kreditní karty	MasterCard Standard, Unembossed, Gold		
Podmínky poskytnutí	<ul style="list-style-type: none"> - Občan ČR, EU či EHP, kterému je 18 až 65 let a má příjmy v ČR, - není nutné mít běžný účet u ČSOB, - nutné předložit 2 doklady totožnosti, - doložit příjmy spolužadatelů, ručitelů. 		<ul style="list-style-type: none"> - Občan ČR, EU či EHP, kterému je 18 až 65 let a má příjmy v ČR, - nutné předložit 2 doklady totožnosti, - doložit příjmy spolužadatelů, ručitelů.
Úvěrový limit poskytovaný na kartu	Minimální	MC Standard 15 000 Kč MC Unembossed 5 000 Kč MC Gold 100 000 Kč	
	Maximální	MC Standard 250 000 Kč MC Unembossed 250 000 Kč MC Gold 500 000 Kč	
Bezüročné období	Až 45 dnů – vztahuje se i na výběr hotovosti z bankomatu.		1 měsíc
Měsíční splátky	Min. 5 % z vyčerpané částky úvěru.		Min. 5 % z vyčerpané částky úvěru.
Výhody	Možnost nastavení automatické plné splátky.		<ul style="list-style-type: none"> - Bezplatné vystavení náhradní karty kdekoli na světě v případě ztráty či ukradení karty, - kompletní cestovní pojištění, - slevy v půjčovnách aut AVIS a Hertz, - volný vstup do více než 80 letištních salónek - klientský telefonní servis, - PIN ke kartě volený držitelem.
Poznámky			- Automaticky dochází ke splacení úvěru jednou za měsíc z osobního konta držitele kreditní karty, když dá držitel karty souhlas banky k inkasu.
Roční poplatek	MC Standard MC Unembossed MC Gold	400 Kč 250 Kč 3 000 Kč	5 000 Kč

Zdroj: www.csob.cz

Vlastní zpracování

Tabulka č. 23: Poplatky spojené s kreditními kartami Československé obchodní banky

<i>Výběr hotovosti z bankomatu</i>	<i>ČSOB v ČR</i>	5 Kč + 1 % z vybírané částky
	<i>ČSOB na Slovensku</i>	5 Kč + 1, 5 % z vybírané částky
	<i>jiné banky v ČR</i>	25 Kč + 1 % z vybírané částky
	<i>v zahraničí</i>	80 Kč + 1, 5 % z vybírané částky
<i>Výběr hotovosti na přepážce či ve směnárně v České republice</i>		100 Kč + 1, 5 % z vybírané částky
<i>Výběr hotovosti na výplatních místech v zahraničí</i>		180 Kč + 1, 5 % z vybírané částky
<i>CashBack od 1. 8. 2007</i>		5 Kč + 1 % z vybírané částky
<i>Převod úvěrového limitu na běžný účet</i>		1 % z úvěru
<i>Roční úrok při čerpání úvěrového limitu</i>	<i>pro klienta s účtem v ČSOB</i>	19, 20 %
	<i>pro klienta bez účtu v ČSOB</i>	21, 60 %
<i>Roční úrok z prodlení</i>		15, 00 %

Zdroj: www.csob.cz

C) eBanka

Charge karty eBanky

Mezinárodní charge karta eBanky má platnost dva roky a slouží k čerpání úvěru, který je klientovi připsán na běžný účet. Karetní úvěrový rámec je stanoven na základě zhodnocení bonity klienta a může být poskytnut v rozsahu 10 000 Kč až 100 000 Kč – jedná se o celkový úvěrový rámec účtu pro všechny Charge karty k němu vydané. Podmínkou poskytnutí úvěru je dosažení věku 18 let. Zajištění úvěru není požadováno. Úvěr čerpaný charge kartou v určitém kalendářním měsíci musí být splacen vždy nejpozději do 14. dne následujícího měsíce, aby poskytnutý úvěr nebyl úročen. Poplatek za prodlení řádné splátky úvěru činí 200 až 500 Kč. Výběr hotovosti z bankomatu jakékoli banky v České republice Charge kartou stojí 60 Kč + 1 % z vybírané částky. Roční poplatek za MasterCard Standard Charge je 850 Kč.

Kreditní karty eBanky

Tabulka č. 24: Kreditní karty nabízené eBankou

	<i>VISA Classic</i>	<i>VISA Extra</i>	<i>VISA Gold</i>
<i>Druh úvěru</i>	Bezúčelový úvěr	Bezúčelový úvěr	Bezúčelový úvěr
<i>Zajištění úvěru</i>	Nepožadováno	Nepožadováno	Nepožadováno
<i>Platnost kreditní karty</i>	2 roky	2 roky	2 roky
<i>Podmínky založení</i>	- Občanství či trvalý pobyt v ČR, - být starší 21 let, - pravidelný čistý měsíční příjem od 10 000 Kč, - průkaz totožnosti, - doklad o příjmu.	- Občanství či trvalý pobyt v ČR, - být starší 21 let, - pravidelný čistý měsíční příjem od 10 000 Kč, - průkaz totožnosti, - doklad o příjmu.	- Občanství či trvalý pobyt v ČR, - být starší 21 let, - pravidelný čistý měsíční příjem min. 10 000 Kč, - průkaz totožnosti, - doklad o příjmu.
<i>Max. úvěrový limit poskytovaný na kartu</i>	150 000 Kč	150 000 Kč	500 000 Kč
<i>Bezüročné období*</i>	Až 45 dnů při platbách kreditní kartou za zboží a služby.	Až 45 dnů při platbách kreditní kartou za zboží a služby.	Až 45 dnů při platbách kreditní kartou za zboží a služby.

	<i>VISA Classic</i>	<i>VISA Extra</i>	<i>VISA Gold</i>
Poplatek za vedení karty	35 Kč/1 měsíc (420 Kč/1 rok)	25 Kč/1 měsíc (300 Kč/1 rok)	120 Kč/1 měsíc (1 440 Kč/1 rok)
Měsíční úrokové sazby	1, 89 %	2, 09 %	1, 89 %
Výhody	- Slevový program Sphere.**.	- Za vedení platební karty nejsou účtovány žádné poplatky, dokud není karta použita. Když dojde k zaplacení celé dlužné částky, opět je karta zdarma.	- Cestovní pojištění zdarma, - slevový program Sphere**.

Zdroj: www.ebanka.cz

Vlastní zpracování

* U hotovostních transakcí nelze využít bezúročné období. Dlužná částka je úročena od data provedení transakce. Každý měsíc musí být splaceno minimálně 5 % z dlužné částky.

** Slevový program Sphere – lze využívat slevy v rozmezí 5 – 30 % u více než 5 000 partnerských společností.

Tabulka č. 25: Poplatky spojené s kreditními kartami eBanky

Roční úroková sazba u úvěru čerpaného kreditní kartou		VISA Extra	25, 08 %
		ostatní kreditní karty	22, 68 %
Výběr hotovosti charge kartou z bankomatu		v České republice	60 Kč + 1 % z vybírané částky
Výběr hotovosti z bankomatu	v České republice	kreditní kartou VISA Classic a VISA Gold	50 Kč
		kreditní kartou VISA Extra	70 Kč
	v zahraničí	kreditní kartou VISA Classic a VISA Gold	50 Kč + 1 % z vybírané částky
		kreditní kartou VISA Extra	70 Kč + 1 % z vybírané částky
Výběr hotovosti na přepážce či na výplatních místech			80 Kč + 1 % z vybírané částky

Zdroj: www.ebanka.cz

Vlastní zpracování

V oblasti kreditních karet a charge karet má nejbohatší nabídku Česká spořitelna, u které si zákazníci mohou vybírat z šesti různých typů karet. Pouze jediný typ kreditní karty nabízený Českou spořitelnou je elektronický, ostatních pět druhů kreditních karet je embosovaných. Minimální úvěrové limity u České spořitelny mohou být sjednány od 5 000 Kč do 100 000 Kč, maximální úvěrové limity mohou být stanoveny v rozmezí 24 000 Kč až 500 000 Kč. Podmínkou pro získání kreditní karty u České spořitelny je jednak pravidelný měsíční příjem, který musí být v hodnotě minimálně 7 000 Kč po zdanění, a dále žadatel o kreditní kartu musí mít otevřený bankovní účet u jakékoli banky (v případě základních kreditních karet, určených pro širokou veřejnost) či mít otevřený bankovní účet u České spořitelny (v případě zlatých kreditních karet). Roční poplatky za vedení základních kreditních karty se pohybují od 120 Kč do 300 Kč a od 2 700 Kč do 4000 Kč u zlatých kreditních karet. Bezúročné období je 45 dní při bezhotovostních platbách za zboží a služby kreditní kartou.

Bezúročné období začíná dnem, kdy klient banky začne čerpat úvěr na kreditní kartu. Pokud během vymezeného období (45 dnů) je splacena celá dlužná částka, pak klient neplatí z úvěru úroky. V případě, že je splacena pouze část úvěru, platí se úroky z nesplacené části úvěru.

Československá obchodní banka má ve své nabídce čtyři typy kreditních karet, jednu elektronickou a tři embosované. Minimální výše úvěrů poskytovaných ČSOB na kreditní karty činí 5 000 Kč až 100 000 Kč, stejně jako u České pojišťovny. Maximální výše úvěrů poskytovaných Československou obchodní bankou na kreditní karty může být sjednána od 250 000 Kč až do 500 000 Kč. Výše poskytnutého úvěru je závislá na čistém měsíčním příjmu žadatele o úvěr. Roční poplatky za vedení základních kreditních karet ČSOB jsou stanoveny od 250 Kč do 400 Kč, u zlatých karet od 3 000 Kč do 5 000 Kč. Bezúročné období činí 45 dní a vztahuje se nejenom k platbám kreditní kartou za zboží a služby u obchodníků, ale i na výběr hotovosti z bankomatů.

eBanka má ve své nabídce tři typy kreditních karet a jeden typ charge karty. Maximální úvěrový limit u kreditních karet může činit od 150 000 do 500 000 Kč a u charge karty 100 000 Kč. Také eBanka poskytuje bezúročné období v rozsahu 45 dní, ale vztahuje se pouze na platby kreditní kartou za zboží, nikoli na výběry peněz z bankomatů kreditní kartou. Roční poplatky u základních kreditních karet eBanky jsou v rozmezí 300 až 420 Kč, u zlaté karty VISA Gold 1 440 Kč za rok. Roční poplatek u charge karty je 850 Kč.

Vyhodnocení nabídek kreditních karet

Mezi elektronickými kreditními kartami bych vybrala jako nejlepší platební kartu Kredit+ VISA Electron České spořitelny, protože díky této kartě klient zaplatí nižší roční poplatek za vedení karty, nižší poplatek za výběr z bankomatu a za výběr hotovosti na výplatních místech než u ostatních vybraných bank. Další výhodou této karty je možnost využívat Bonus program a získávat odměny za časté používání karty k placení za zboží a služby. Nevýhodou této karty pro klienta je poměrně nízký maximální úvěrový limit poskytovaný na kartu ve výši 24 000 korun. Nižší úvěrový rámec se odráží v ročním poplatku za vedení karty, který činí 120 korun. Československá obchodní banka nabízí elektronickou kartu MasterCard Unembossed, na kterou lze získat úvěr ve výši až 250 000 korun, ale za vyšší roční poplatek v hodnotě 250 korun.

Embosovanou kreditní kartu určenou pro běžné zákazníky (nezahrnuji zde do hodnocení zlaté kreditní karty) nabízí nejvýhodněji Česká spořitelna. Zákazník si u České spořitelny může vybrat ze dvou typů embosovaných karet, kterými jsou Kredit+ MasterCard Partner a Kredit+ VISA Classic Partner. Tyto karty jsou výhodné proto, že Česká spořitelna oproti ostatním dvěma vybraným bankám účtuje nižší roční poplatek za vedení těchto karet, nižší poplatek za výběr hotovosti z bankomatu a nižší poplatek za výběr hotovosti na výplatním místě. Držitelé těchto kreditních karet mohou využívat Bonus program a Program Partner. Tyto kreditní karty umožňují čerpat úvěr v hodnotě maximálně 149 000 korun. Československá obchodní banka i eBanka nabízejí embosované kreditní karty, se kterými lze čerpat větší úvěr než s embosovanými kartami České spořitelny, ale to se projevuje na výši ročního poplatku za vedení kreditní karty.

Zlatá kreditní karta je nejvýhodněji nabízena eBankou za roční poplatek ve výši 1 440 Kč. eBanka má mezi vybranými bankami nejnižší poplatek u zlaté kreditní karty za výběr hotovosti z bankomatu v zahraničí. Dalšími výhodami této karty je cestovní pojištění poskytované zdarma a možnost využívat slevový program Sphere u partnerských společností eBanky.

4.3 Nabídka telefonního bankovníctví u vybraných bank

4.3.1 Česká spořitelna^[31]

Česká spořitelna nabízí v rámci telefonního bankovníctví dva produkty, jimiž jsou SERVIS 24 Telebanking a SERVIS 24 - Start.

SERVIS 24 Telebanking

SERVIS 24 Telebanking je určen hlavně pro klienty České spořitelny, kteří mají u banky otevřený běžný účet v domácí či zahraniční měně, spořicí účet, vkladový účet v domácí či cizí měně či úvěrový účet. Tuto službu mohou využívat také podnikatelé a malé firmy s obrátem do 30 milionů korun a osoby, které jsou zmocněné k nakládání s bankovním účtem majitelem daného účtu.

³¹ Informace čerpány z Uživatelské příručky služby SERVIS 24. Únor 2007. Praha: Česká spořitelna.

Jak tato služba funguje?

Klient banky zavolá na telefonní číslo určené pro telefonní bankovníctví a poté si vybere, zda chce své požadavky vyřídit přes automatickou hlasovou službu či s pomocí telefonního bankéře. Při komunikaci s automatickou hlasovou službou si klient vybírá nejprve jeden z následujících okruhů možností:

1. *„Produkty a služby Finanční skupiny České spořitelny.*
2. *Informace o úrokových sazbách a kurzech.*
3. *Operace s bankovními účty.*
4. *Operace s produkty Finanční skupiny České spořitelny.*
5. *Podpora služby.*
6. *Hlavní nabídka v anglickém jazyce.*“^[32]

Po výběru jednoho z těchto okruhů automatický systém opět nabídne klientovi několik možností a klient svou volbou upřesní požadavek, který má být proveden.

Bezpečnost služby SERVIS 24 Telebanking

„Standardními zabezpečovacími prvky této služby jsou:

- *klientské číslo – které má deset míst a je určeno k identifikaci klienta,*
- *heslo – šestimístné číslo, z kterého klient zadává vždy pouze tři systémem náhodně vybrané znaky a slouží k ověření klienta,*
- *bezpečnostní kód – číslo s osmi místy, ze kterého jsou zadávány vždy pouze čtyři systémem náhodně vybrané znaky a používá se při prvním přihlášení ke službě, při prvním přihlášení do správce certifikátu, odblokování uživatele a při nastavování zasílání SMS zpráv.*“^[33]

„Změnu hesla lze provést pouze prostřednictvím automatické hlasové služby, kdy je klient vyzván, aby:

- *zadal nové heslo, které musí obsahovat šest čísel,*
- *potvrdil nové heslo,*
- *zadal čtyři systémem náhodně vybrané znaky z bezpečnostního kódu.*“^[34]

³² Uživatelská příručka služby SERVIS 24. Únor 2007. Praha: Česká spořitelna.

³³ Uživatelská příručka služby SERVIS 24. Únor 2007. Praha: Česká spořitelna.

³⁴ Tamtéž.

Zablokování služby SERVIS 24 Telebanking

Služba SERVIS 24 Telebanking může být zablokována tehdy, jestliže uplyne od doručení bezpečnostních údajů k přímému bankovníctví lhůta 120 dnů a v tomto vymezeném období nedošlo k použití ani jednoho komunikačního kanálu přímého bankovníctví. K zablokování může také dojít, pokud o to klient sám požádá telefonního bankéře, nebo v případě, že klient třikrát nesprávně zadá klientské číslo či číselné bezpečnostní heslo. V případě, že bylo třikrát nesprávně zadáno bezpečnostní heslo a služba SERVIS 24 Telebanking byla zablokována, není již možné bezpečnostní heslo odblokovat. Klient musí banku požádat o vygenerování nového bezpečnostního hesla.

Stanovení limitu u služby SERVIS 24 Telebanking

Klient může zvýšit zabezpečení telefonního bankovníctví tím, že si sjedná s bankou maximální částku, se kterou lze disponovat v rámci telefonního bankovníctví v průběhu jednoho dne. Transakce, které přesahují smluvený limit, banka neprovede.

Obsluha účtu více uživateli

Majitel bankovního účtu, neboli zmocněná osoba, může určit další uživatele, tzv. disponenty, kterým dá právo k obsluhování svého účtu. Lze přesně specifikovat rozsah práv u jednotlivých disponentů. Zmocněná osoba může být klient některé z dceřiných společností České spořitelny a nemusí být klientem České spořitelny.

Zpracování a rušení příkazů

Platební příkazy, které jsou zadány do 20:00 hodin, banka vyřídí ještě tentýž den. Platební příkazy, které jsou podány až po 20:00 hodině, banka zpracuje až následující den.

„Jednorázový příkaz k úhradě s aktuální splatností zadany prostřednictvím služby SERVIS 24 nelze zrušit. Změny a zrušení ostatních transakcí (jednorázový příkaz s dopřednou splatností, trvalý příkaz, souhlas s inkasem) lze provést nejdříve následující den po dni, ve kterém byly zadány.“^[35]

Poplatky za službu SERVIS 24 Telebanking

Česká spořitelna účtuje měsíčně poplatek 25 Kč za využívání služby SERVIS 24, která zahrnuje Telebanking, Internetbanking a GSM Banking, ke sporožirovému účtu. Pokud je služba SERVIS 24 využívána k obsluze běžného účtu, pak měsíční poplatek za tuto službu činí 100 Kč.

³⁵ Uživatelská příručka služby SERVIS 24. Únor 2007. Praha: Česká spořitelna.

Kromě měsíčního poplatku za telefonní bankovníctví musí klient, využívající telefonní bankovníctví k obsluze svého účtu, hradit také poplatky za provolané minuty. Česká spořitelna zřídila čtyři telefonní čísla, provozované mobilními operátory O2, T-Mobile, Vodafone a pevnou linku provozovanou společností Telefónica O2 Czech Republic, aby její klienti mohli volat v rámci sítě, kterou běžně používají k telefonním hovorům a nemuseli platit vyšší poplatky za volání do cizí telefonní sítě.

SERVIS 24 – Start

Služba SERVIS 24 – Start je určena zákazníkům dceřiných společností České spořitelny, kteří nemají otevřený spořicí či běžný účet u spořitelny. Smyslem této služby je poskytnout zákazníkům Pojišťovny České spořitelny, Leasingu České spořitelny, Penzijního fondu České spořitelny, Stavební spořitelny České spořitelny, Investiční společnosti České spořitelny a Realitní společnosti České spořitelny kdykoli a odkudkoli přístup k aktuálním informacím o stavu jejich účtu či provádět vymezené operace.

Rozdíl mezi službami SERVIS 24 – Start a Telebanking spočívá v rozsahu poskytovaných služeb a v ceně těchto služeb. Prostřednictvím služby SERVIS 24 – Start lze provádět zúžený rozsah operací, ale její zřízení je poskytováno zdarma a také nejsou stanoveny měsíční poplatky za poskytování této služby.

Pomocí služby SERVIS 24 – Start v rámci stavebního spoření lze provádět následující operace:

- „*získat informace o účtu stavebního spoření, o překlenovacím úvěru či o úvěru ze stavebního spoření,*
- *zobrazit transakční historii,*
- *změnit osobní údaje,*
- *změnit parametry smlouvy o stavebním spoření.*“^[36]

Klienti, kteří mají sjednané penzijní připojištění u penzijního fondu České spořitelny, mohou pomocí služby SERVIS 24 – Start provádět tyto operace:

- „*měnit průběh penzijního připojištění,*
- *měnit smluvní podmínky,*
- *získávat informace o účtu penzijního připojištění a o transakční historii,*
- *získávat informace o smlouvě o penzijním připojištění se státním příspěvkem.*“^[37]

³⁶ SERVIS 24 – Start: Ochuzená verze zadarmo [online]. [cit. 23. 1. 2007]. Dostupné z: <<http://www.mesec.cz>>.

³⁷ SERVIS 24 – Start: Ochuzená verze zadarmo [online]. [cit. 23. 1. 2007]. Dostupné z: <<http://www.mesec.cz>>.

Služba SERVIS 24 – Start umožňuje investorům, kteří vložili své finanční prostředky do otevřených podílových fondů Investiční společnosti České spořitelny, provádět tyto operace:

- „získávat informace o transakční historii,
- dotazovat se na stav majetkového účtu,
- jednorázově investovat – nakupovat cenné papíry,
- jednorázově prodávat cenné papíry, jednorázově odkupovat,
- podávat jednorázový příkaz k výměně podílových listů, tedy jednorázově je převádět,
- pravidelně investovat – nakupovat cenné papíry,
- pravidelně prodávat cenné papíry, pravidelně odkupovat,
- podávat pravidelně příkaz k výměně podílových listů, tedy pravidelně převádět podílové listy.“^[38]

4.3.2 Československá obchodní banka^[39]

Služba telefonního bankovníctví Československé obchodní banky má název ČSOB Linka 24. Lze ji zřídit v kterékoliv pobočce ČSOB v České republice. Klienti tedy nemusí kvůli zřízení této služby jít na tu pobočku, kde mají zřízený bankovní účet. Službu lze využívat buď pomocí pevné linky či mobilního telefonu. Klient po zavolání na takzvanou zelenou linku – nezaplatněné telefonní číslo, může komunikovat buď s poradci Klientského centra, tzv. Call centra, nebo s automatickým hlasovým systémem.

Zajištění bezpečnosti

Klient musí po navázání telefonického hovoru sdělit či zadat své identifikační číslo, které se skládá z osmi číslic, a nelze je měnit. Tento proces slouží k identifikaci klienta. Poté je nutné uvést náhodně vybrané znaky z PINu klienta a náhodně vybrané znaky z uživatelského hesla klienta. Jedná se o proces autentizace, kdy je ověřována oprávněnost přístupu k telefonnímu bankovníctví. Jestliže je autentizace provedena třikrát nesprávně, dojde k zablokování telefonního bankovníctví.

Používání služby ČSOB Linka 24

Službu ČSOB Linka 24 mohou využívat osoby, které mají u banky zřízen jakýkoliv typ bankovního účtu, či osoby, jimž bylo uděleno právo od majitele účtu disponovat s účtem.

³⁸ SERVIS 24 – Start: Ochuzená verze zadarmo [online]. [cit. 23. 1. 2007]. Dostupné z: <<http://www.mesec.cz>>.

³⁹ Informace čerpány z internetových stránek Československé obchodní banky: <<http://www.csob.cz>>.

Poplatky za využívání služby ČSOB Linka 24

Měsíční poplatek za využívání služby ČSOB Linka 24 činí 40 Kč v případě, že klient používá pouze jedinou formu přímého bankovníctví – ČSOB Linku 24. Pokud je společně se službou ČSOB Linka 24 používána také služba ČSOB Internetbanking 24 a/nebo ČSOB Mobil 24, pak poplatek činí 20 Kč měsíčně.

Československá obchodní banka zřídila pro své klienty čtyři telefonní čísla provozované různými operátory, aby klienti mohli volat v rámci vlastní telefonní sítě, kterou běžně používají k telefonování.

4.3.3 eBanka^[40]

Telefonní bankovníctví poskytuje eBanka pod názvem Phone banking – Konverzant. Pro své klienty eBanka zřídila takzvanou zelenou telefonní linku, která je bezplatná, pokud na ni klient volá z mobilního telefonu či z pevné linky českého telefonního operátora.

Používání služby Phone banking – Konverzant

Telefonní bankovníctví eBanky může používat osoba, která si založí bankovní účet u této banky. Není třeba si službu Phone banking – Konverzant aktivovat, neboť tato služba je nedílnou součástí bankovního účtu a k aktivaci dochází automaticky při založení bankovního účtu. Konverzant, neboli automatický hlasový systém, je určen především k poskytování informací, tedy k pasivnímu telebankingu. Aktivní telebanking lze provádět prostřednictvím telefonního bankéře.

Zajištění bezpečnosti služby Phone banking – Konverzant

Po zavolání na zelenou telefonní linku eBanky dochází k ověření totožnosti klienta pomocí takzvané dvoufaktorové autentizace. Nejprve se klient prokáže svým klientským číslem a poté použije určitý typ elektronického klíče, kterým může být buď osobní elektronický klíč či mobilní elektronický klíč. Osobní elektronický klíč je kód vygenerovaný autentizačním kalkulátorem vždy nově při každém přihlášení klienta. Mobilní elektronický klíč má podobu krátké textové zprávy, která je zaslána po uvedení klientského čísla na mobilní telefon klienta. Použití elektronického klíče je nutné také při certifikaci, neboli při ověřování správnosti pokynu, který klient bance zadal. Pomocí elektronického klíče klient „podepisuje“ svůj pokyn.

⁴⁰ Informace čerpány z internetových stránek eBanky: <<http://www.ebanka.cz>>.

4.3.4 Porovnání produktů telefonního bankovníctví

Nejprve porovnám telefonní bankovníctví jednotlivých vybraných bank z hlediska rozsahu nabízených služeb.

Všechny vybrané banky umožňují v rámci pasivního telefonního bankovníctví získávat informace o aktuálním zůstatku na účtu, o historii účtu, o kurzech měn, o úrokových sazbách.

Tabulka č. 26: Další možnosti pasivního telefonního bankovníctví u vybraných bank

SERVIS 24 Telebanking	ČSOB Linka 24	Phone banking – Konverzant
- informace o produktech dceřiných společností České spořitelny, - informace o spořicích, úvěrových, vkladových účtech, - možnost zasílání informativních SMS o zůstatku na účtu, o překročení zvoleného limitu	- informace o neprovedených platbách tuzemského platebního styku, - základní informace o ČSOB, - informace o produktech, službách a poplatcích ČSOB	- informace o produktech a cenových programech eBanky

Zdroj: vlastní zpracování údajů získaných od bank

Všechny tři banky umožňují pomocí aktivního telefonického bankovníctví v rámci služeb SERVIS 24 Telebanking České spořitelny, ČSOB Linka 24 Československé obchodní banky a Phone banking – Konverzant eBanky provádět následující operace:

- zřizovat, měnit či rušit SIPO^[41],
- zadávat jednorázové příkazy k úhradě v rámci tuzemského i zahraničního platebního styku,
- zřizovat, měnit či rušit trvalé příkazy k úhradě,
- dávat svolení či rušit trvalé příkazy k inkasu.

⁴¹ SIPO = soustředěné inkaso plateb obyvatelstva.

Tabulka č. 27: Nabídka aktivního telefonního bankovníctví u vybraných bank

<i>Název Další služby operace</i>	<i>SERVIS 24 Telebanking České spořitelny</i>	<i>ČSOB Linka 24 Československé obchodní banky</i>	<i>Phone banking – Konverzant eBanky</i>
Založení a správa termínovaného vkladu	ano		ano
Správa platebních karet	<ul style="list-style-type: none"> - žádost o vydání platební karty, - změna údajů, limitů, - opětovné vytvoření PIN, - blokace karty 	<ul style="list-style-type: none"> - vydání nové karty s původní platností, - předčasné vydání platební karty v termínu před její expirací, - změna limitu na platební kartě, - opětovné vydání PIN, - zrušení automatické obnovy platební karty 	ano

Pramen: vlastní zpracování údajů získaných od bank

Tabulka č. 28: Další možnosti aktivního telefonního bankovníctví

<i>SERVIS 24 Telebanking České spořitelny</i>	<i>ČSOB Linka 24 ČSOB</i>	<i>Phone banking – Konverzant eBanky</i>
<ul style="list-style-type: none"> - nepřímý prodej a změna podmínek vybraných produktů, - nastavení parametrů a operace s produkty dceřiných společností České spořitelny, - správa spořicích, vkladových a úvěrových účtů, - odeslání hotovosti na poštovní poukázku typu B 	<ul style="list-style-type: none"> - výpověď vkladu z ČSOB Spořicího účtu, - souhlas či odmítnutí avízovaného inkasa, - dobíjení předplacených karet všech operátorů 	<ul style="list-style-type: none"> - prostřednictvím telefonického bankéře je možné provádět veškeré operace

Pramen: vlastní zpracování údajů získaných od bank

Nyní porovnám náklady, které je nutné vynaložit za využívání telefonního bankovníctví u vybraných bank.

Tabulka č. 29: Náklady spojené s telefonním bankovníctvím u vybraných bank

Název banky	Česká spořitelna	Československá obchodní banka	eBanka		
			Cenový program		
Název produktu	SERVIS 24 Telebanking	ČSOB Linka 24	Základ zdarma	Základ	eLinka
Měsíční poplatek za přímé bankovníctví	25 Kč ¹ 100 Kč ²	40 Kč ³ 20 Kč ⁴	Zdarma	59 Kč	59 Kč
Platební příkaz - automat	2,-	-	Zdarma	Zdarma	Zdarma
Platební příkaz - bankéř	3, 50 Kč	6 Kč	20 Kč	20 Kč	4 Kč
Příkaz podaný přes sběrný box	8 Kč	9 Kč	Zdarma	20 Kč	20 Kč

Pramen: vlastní zpracování dle ceníků bank

Poznámky: ¹ Měsíční poplatek za službu SERVIS 24, jejíž součástí je Telebanking,

Internetbanking, GSM Banking, pokud je používána ke sporožirovému účtu.

² Měsíční poplatek za službu SERVIS 24, pokud je používána k běžnému účtu.

³ Měsíční poplatek pouze za službu ČSOB Linka 24, když klient nepoužívá žádnou jinou formu přímého bankovníctví nabízenou ČSOB.

⁴ Měsíční poplatek při používání více forem přímého bankovníctví než jen služby ČSOB Linka 24.

Telefonní bankovníctví není u eBanky samostatným produktem, který je možné po založení bankovního účtu aktivovat, ale je běžnou a nedílnou součástí jakéhokoli typu bankovního účtu. Proto jsou v tabulce porovnávány ceny telefonního bankovníctví u vybraných cenových programů.

Vybrané cenové programy eBanky:

Cenový program Základ – zdarma je hlavní cenový program, jehož výhodou je vedení účtu bez poplatků, výběry z bankomatů všech bank za 6, 90 Kč. Pro získání těchto výhod je nutné, aby každý měsíc bylo na Osobní účet zasláno minimálně 15 000 Kč.

Cenový program Základ je doplňkový cenový program. Je určen klientům, kteří nesplňují výše uvedenou podmínku, jež říká, že pravidelně musí být kreditní obrat na bankovním účtu ve výši nejméně 15 000 Kč za měsíc. Tento cenový program má nižší měsíční poplatek za přímé bankovníctví, ale vyšší poplatky za používání komunikačních kanálů přímého bankovníctví, proto je výhodnější pro ty klienty banky, kteří provádějí malé množství operací s penězi na bankovním účtu.

Cenový program eLinka je také doplňkový cenový program, který je určený pro klienty, kteří nemají měsíční kreditní obrat na bankovním účtu ve výši nejméně 15 000 Kč. Výhodou tohoto programu jsou nízké poplatky za výhradní používání služeb Telefonního bankéře.

Vyhodnocení nabídek telefonního bankovníctví

Nabídky telefonního bankovníctví vybraných bank zhodnotím z hlediska poplatků, bezpečnosti a rozsahu služeb.

Při porovnání poplatků jednotlivých bank je zřejmé, že nejvýhodnější je cenový program Základ zdarma od eBanky, jehož získání je však podmíněno kreditním obratem na bankovním účtu v hodnotě minimálně 15 000 Kč měsíčně.

Také v oblasti bezpečnosti bych vyhodnotila jako nejlepší z vybraných bank eBanku, protože nabízí svým klientům k zabezpečení telefonního bankovníctví elektronické klíče, což jsou kódy vygenerované vždy nově pro každé přihlášení do telefonního bankovníctví nebo pro podepsání elektronických operací zadaných Telefonnímu bankéři a platné pouze několik málo minut. Pravděpodobnost zneužití takovýchto kódů je podle mého názoru velmi malá. Naproti tomu Česká spořitelna a Československá obchodní banka zajišťují svým klientům bezpečnost telefonního bankovníctví pomocí dvou číselných kódů – identifikačního čísla a osobního identifikačního čísla – z tohoto čísla klienti zadávají vždy pouze vybrané znaky. Pokud si klient tyto kódy někde poznamená, může se stát, že je zjistí neoprávněná osoba.

Rozsah služeb, které lze provádět prostřednictvím telefonního bankovníctví, je u vybraných bank velmi podobný a tudíž nelze jednoznačně určit, která z bank je v této oblasti nejlepší.

4.4 Nabídka bankovních služeb poskytovaných přes mobilní telefon

GSM bankovníctví

GSM bankovníctví se na českém trhu objevilo poprvé v roce 1998 díky spolupráci Expandia Banky (dnes se nazývá eBanka) a mobilnímu operátorovi Paegas (dnes T-Mobile). V současné době GSM bankovníctví nabízí osm bank a aktivně je využívá přibližně půl milionu zákazníků.^[42]

4.4.1 GSM bankovníctví České spořitelny

Zákazníci České spořitelny, kteří chtějí s bankou komunikovat prostřednictvím mobilního telefonu, mohou využívat službu s názvem SERVIS 24 GSM banking. Zákazníci dceřiných společností České spořitelny, kteří nemají zřízený bankovní účet u České spořitelny, mohou využívat službu SERVIS 24 – Start, o které bylo pojednáno dříve.

⁴² MAŠATA R. a ŘÁDA M. Jak spolupracují banky a mobilní operátoři v České republice. *Bankovníctví*. Praha: Economia, 2006, č. 4, s. 36-37. ISSN 1212-4273.

SERVIS 24 GSM banking

Služba SERVIS 24 GSM banking je určena pro stejnou skupinu zákazníků jako služba SERVIS 24 Telebanking - pro soukromé osoby starší 15-ti let, podnikatele, malé firmy s obratem do 30 milionů korun, které mají otevřený bankovní účet u České spořitelny a pro osoby zmocněné majitelem bankovního účtu.

Jak služba funguje?

Pro využívání služby SERVIS 24 GSM banking je nutné vlastnit bankovní SIM kartu kteréhokoliv mobilního operátora v České republice a mít mobilní telefon, který podporuje bankovní aplikaci SIM Toolkit.

Na SIM kartu vydanou mobilním operátorem T-Mobile je potřeba nahrát v České spořitelně bankovní aplikaci, která se následně objeví v menu mobilního telefonu. Klient banky pak může vyřizovat své požadavky zasíláním šifrovaných SMS zpráv přes bankovní aplikaci, kterou má v mobilním telefonu. Bankovní SIM karty mobilních operátorů Telefónica O2 a Vodafone jsou vybaveny aplikací SIM Toolkit již od výrobce. Se službou SERVIS 24 GSM banking lze také využívat telefonního bankéře.

Bezpečnost služby SERVIS 24 GSM banking

- Bankovní PUK - jedná se o osmimístné číslo, které slouží k prvnímu přihlášení do bankovní aplikace SIM Toolkit u mobilních operátorů T-Mobile a Vodafone. U všech mobilních operátorů se bankovní PUK využívá v případě, že byl třikrát chybně zadán bankovní PIN a tudíž došlo k zablokování přístupu ke službě SERVIS 24 GSM banking.
- Bankovní PIN – číslo, které se musí skládat minimálně ze čtyř znaků a je určeno k ověření oprávněnosti přístupu do bankovní aplikace. Mobilní operátor Telefónica O2 dodává společně s bankovní SIM kartou také bankovní PIN. Společnosti T-Mobile a Vodafone umožňují, aby si bankovní PIN k bankovní SIM kartě zvolil sám zákazník po zadání kódu PUK.

Zablokování služby SERVIS 24 GSM banking

Přístup ke službě SERVIS 24 GSM banking může být zablokován, pokud v době 120 dnů od obdržení dopisu s bezpečnostními údaji k přímému bankovníctví není využita žádná forma přímého bankovníctví, dále v případě, kdy klient sám požádá o zablokování služby telefonního bankéře, a posléze tehdy, kdy klient třikrát nesprávně zadá bankovní kód PIN.

„Služba SERVIS 24 GSM banking limit uživatele nepoužívá, protože splňuje parametry pro vyšší typ zabezpečení.“^[43] Limit uživatele je maximální denní částka, se kterou lze disponovat prostřednictvím určitého komunikačního kanálu.

4.4.2 GSM bankovníctví Československé obchodní banky

Komunikace prostřednictvím mobilních telefonů mezi Československou obchodní bankou a zákazníky se uskutečňuje službami ČSOB Mobil 24, ČSOB Info 24 a ČSOB Linka 24. Rozboru služby ČSOB Linka 24 byla věnována subkapitola 4.3.2.

ČSOB Mobil 24

Služba ČSOB Mobil 24 je poskytována osobám, které mají v Československé obchodní bance zřízen běžný účet, nebo mají dispoziční práva k bankovnímu účtu poskytnuta jeho majitelem. Službu lze používat pouze s mobilním telefonem, který podporuje aplikaci SIM Toolkit a je vybaven bankovní SIM kartou. Zákazník, který si zřídí službu ČSOB Mobil 24, získá současně také službu ČSOB Linka 24.

Mobilní operátoři Vodafone a Telefónica O2 dodávají bankovní SIM karty již s aplikací SIM Toolkit. K aktivaci této aplikace dochází po obdržení aktivační SMS zprávy z banky na mobilní telefon. Mobilní operátor T-Mobile na bankovní SIM kartě aplikaci SIM Toolkit nemá, a proto je nutné nechat si v bance tuto aplikaci do mobilního telefonu nahrát.

Bezpečnost služby ČSOB Mobil 24 je zajištěna nejenom při přenosu dat, ale také v případě neoprávněného použití mobilního telefonu cizí osobou. Přístup do aplikace SIM Toolkit je podmíněn zadáním osobního identifikačního čísla, tzv. PINu. Každá bankovní SIM karta má vlastní šifrovací klíče a data jsou přenášena v šifrách.

Mobilní operátoři mají odlišnou nabídku operací, které lze provádět prostřednictvím služby ČSOB Mobil 24.

⁴³ Uživatelská příručka služby SERVIS 24. Únor 2007. Praha: Česká spořitelna.

Tabulka č. 30: Nabídka bankovních operací mobilních operátorů u služby ČSOB Mobil 24

	<i>T-Mobile</i>	<i>Telefónica O2</i>	<i>Vodafone</i>
<i>Informace o zůstatcích na účtech</i>	Ano	Ano	Ano
<i>Historie účtu</i>	Ano	Ano	Ano
<i>Informace o kurzech ČSOB, ČNB</i>	Ano	Ano	Ano
<i>Podávání tuzemských platebních příkazů k úhradě</i>	Ano	Ano	Ano
<i>Trvalý platební příkaz – zřízení a zrušení</i>	Ano	Ano	Ano
<i>Inkaso – zřízení a zrušení</i>	Ne	Ne	Ano
<i>Převody mezi účty klienta vedenými v ČSOB ve stejné měně, v různých měnách</i>	Ano	Ano	Ano
<i>Vyhledávání plateb podle částky nebo variabilního symbolu</i>	Ne	Ano	Ano
<i>Dobíjení SIM karty z účtu</i>	Ano	Ano	Ano
<i>Zaplacení faktury od společnosti Vodafone</i>	Ne	Ne	Ano
<i>Platba předem a navýšení volací zálohy společnosti Vodafone</i>	Ne	Ne	Ano

Zdroj: www.csob.cz

Vlastní zpracování

Tabulka ukazuje, že nejširší rozsah služeb nabízí mobilní operátor Vodafone a nejméně operací lze provádět s bankovní SIM kartou mobilního operátora T-Mobile.

ČSOB Info 24 je služba určená k poskytování informací klientům Československé obchodní banky prostřednictvím SMS zpráv nebo e-mailů. Tuto službu si zákazník ČSOB může sjednat tehdy, pokud má založený běžný účet v Československé obchodní bance, nebo získal dispoziční práva od majitele bankovního účtu k nakládání s finančními prostředky, je uživatelem služby ČSOB Linka 24 a držitelem platební karty ČSOB.

Informace, které lze získat prostřednictvím služby ČSOB Info 24, jsou například: aktuální zůstatek na účtu, výběr či vklad hotovosti na pobočce banky, zaúčtování platby tuzemského nebo zahraničního platebního styku, neprovedení platebního příkazu z důvodu nedostatku finančních prostředků na bankovním účtu, autorizace transakce platební kartou v bankomatech a obchodech, ukončení platnosti platební karty či certifikátu elektronického podpisu aj.

Zákazník banky si může vybrat konkrétní informace, o kterých chce být informován, a určit čas, kdy mají být zprávy s těmito informacemi zasílány. Za službu ČSOB Info 24 nejsou vybírány měsíční poplatky, ale zpoplatněny jsou objednané a přijaté SMS zprávy či e-maily.

4.4.3 GSM bankovní eBanky

eBanka nabízí tři služby určené ke komunikaci se zákazníky pomocí mobilních telefonů. Jsou jimi GSM banking - SIM ToolKit a GSM banking – SMS Klasik a služba Informuj mě!

GSM banking – SIM ToolKit

Zákazník získá službu GSM banking – SIM ToolKit poté, co si založí bankovní účet; sdělí pracovníkům banky telefonní číslo, které bude využívat k obsluze bankovního účtu, popřípadě poté, co je mu nahrána bankovní aplikace SIM ToolKit na bankovní SIM kartu do mobilního telefonu a po registraci osobních údajů a telefonního čísla zákazníka do bankovního systému.

Bezpečnost služby je zajištěna stejně jako v případě služby ČSOB Mobil 24 chráněným přístupem do bankovní aplikace pomocí osobního identifikačního čísla – PINu a šifrováním SMS zpráv.

GSM banking – SIM ToolKit umožňuje zadávat jednorázové platební příkazy, zakládat termínované vklady, získávat informace o stavu na účtu, o poslední přijaté či odchozí platbě, o úrokových sazbách či o kurzech měn. Aplikace SIM ToolKit také slouží k přijímání bezpečnostních kódů, které se používají k autentizaci klienta při přihlašování do internetového bankovníctví.

GSM banking – SMS Klasik

Využívání služby SMS Klasik je podmíněno vlastnictvím mobilního telefonu, kterým lze posílat a přijímat krátké textové zprávy. První registrace uživatele a aktivace služby je zdarma. Zrušení služby je zpoplatněno částkou 50 Kč.

Služba je určena ke stejnému účelu jako služba GSM banking – SIM ToolKit. Rozdíl spočívá v tom, že u služby SMS Klasik není využívána bankovní aplikace SIM ToolKit a klient musí k vyřízení svých požadavků používat SMS zprávy přesně ve formátu určeném eBankou.

Služba Informuj mě!

Tato služba umožňuje klientům eBanky získávat informace o změně zůstatku na bankovním účtu, o příchozích či odchozích platbách z účtu, o tzv. karetní blokaci prostřednictvím krátkých textových zpráv. Karetní blokace představuje finanční částku, která je na bankovním účtu zablokována ve chvíli, kdy je platební kartou vybrána hotovost z bankomatu nebo provedena online platba platební kartou v obchodě za zboží či služby. Výhodou je, že klienti se nemusí banky dotazovat, ale získají požadované informace vždy automaticky. Službu si lze aktivovat prostřednictvím internetu a tam se také nastavují parametry služby – jaký typ informací klient požaduje automaticky zasílat od banky.

4.4.4 Porovnání produktů GSM bankovníctví u vybraných bank

Tabulka č. 31: Pasivní operace, které lze provádět pomocí GSM bankovníctví

<i>Produkt</i>	<i>SERVIS 24 GSM banking</i>	<i>ČSOB Linka 24</i>	<i>GSM banking – SIM ToolKit</i>	<i>GSM banking – SMS Klasik</i>
<i>Banka</i>	<i>Česká spořitelna</i>	<i>ČSOB</i>	<i>eBanka</i>	<i>eBanka</i>
<i>Informace o zůstatku na účtu</i>	Ano	Ano	Ano	Ano
<i>Informace o transakční historii účtu</i>	Ano	Ano	Informace o poslední přijaté a odchozí platbě	Informace o poslední přijaté a odchozí platbě
<i>Informace o trvalých příkazech</i>	Ano	Ne	Ne	Ne
<i>Informace o kurzech vybraných měn</i>	Ano	Ano	Ano	Ano
<i>Informace o úrokových sazbách</i>	Ne	Ano	Ano	Ano
<i>Obchodní sdělení</i>	Ano	Ano	Ano	Ano

Zdroj: údaje získané od bank

Vlastní zpracování

Tabulka č. 32: Aktivní operace, které lze provádět pomocí GSM bankovníctví

<i>Produkt</i>	<i>SERVIS 24 GSM banking</i>	<i>ČSOB Linka 24</i>	<i>GSM banking – SIM ToolKit</i>	<i>GSM banking – SMS Klasik</i>
<i>Banka</i>	<i>Česká spořitelna</i>	<i>ČSOB</i>	<i>eBanka</i>	<i>eBanka</i>
<i>Zadání jednorázového příkazu k úhradě</i>	Ano	Ano	Ano	Ano
<i>Založení trvalého příkazu k úhradě</i>	Ano	Ano	Ne	Ne
<i>Změna a zrušení trvalého příkazu k úhradě</i>	Ne	Ano	Ne	Ne
<i>Povolení a zrušení příkazu k inkasu</i>	Ne	Ano	Ne	Ne
<i>Převody mezi účty téhož klienta vedené v jedné bance</i>	Ne	Ano	Ne	Ne
<i>Zřízení termínovaného vkladu</i>	Ne	Ne	Ano	Ano
<i>Dobíjení předplacených karet mobilních operátorů</i>	Ano	Ano	Ne	Ne
<i>M-Platby (placení faktur firmě Vodafone, navyšování jistiny)</i>	Ano	Ano	Ne	Ne

Zdroj: údaje získané od bank

Vlastní zpracování

Poplatky za GSM bankovníctví

Měsíční poplatky za využívání přímého bankovníctví byly uvedeny v tabulce č. 29. Za použití GSM bankovníctví jako komunikačního kanálu vybrané banky účtují následující poplatky:

- Česká spořitelna za použití služby SERVIS 24 GSM banking: 2 Kč,
- Československá obchodní banka za použití služby ČSOB Linka 24: 6 až 9 Kč dle typu požadované operace,
- eBanka za použití služby GSM banking – SIM ToolKit a SMS Klasik: neúčtuje žádné poplatky.

Vyhodnocení nabídek GSM bankovníctví

Z hlediska poplatků je nejvýhodnější GSM bankovníctví eBanky. Pokud klienti využívají cenový program Základ zdarma, pak neplatí měsíčně žádné poplatky za využívání komunikačních kanálů přímého bankovníctví a eBanka neúčtuje žádné poplatky ani za použití služby SIM ToolKit či SMS Klasik.

Zabezpečení služby GSM bankovníctví je u všech tří vybraných bank srovnatelné. Klienti České spořitelny, Československé obchodní banky i eBanky mají službu GSM bankovníctví chráněnou pomocí osobního identifikačního čísla a pomocí šifrování krátkých textových zpráv, které se používají u GSM bankovníctví ke komunikaci mezi bankou a klienty.

Nejvíce služeb v oblasti GSM bankovníctví nabízí eBanka. Klienti mohou využívat služby: SIM ToolKit, SMS Klasik a službu Informuj mě! Československá obchodní banka nenabízí službu SMS bankovníctví. Česká spořitelna má v porovnání s ostatními dvěma vybranými bankami nejužší nabídku služeb GSM bankovníctví. Součástí její nabídky není služba SMS bankovníctví, ani informační služba, pomocí které by zákazník získával požadované informace automaticky, aniž by se musel banky dotazovat.

4.4.5 WAP bankovníctví

Mezi třemi vybranými bankami, jejichž přímé bankovníctví je předmětem analýzy, WAP bankovníctví nabízí pouze eBanka pod názvem w@p eBanky.

W@P eBanky

„WAP umožňuje přístup k internetu pomocí různých bezdrátových zařízení, jako jsou mobilní telefony, osobní digitální organizéry, pagery nebo palubní počítače automobilů.“^[44]

K používání služby WAP na mobilním telefonu je nutné mít telefon, který je vybaven WAP prohlížečem. U mobilních operátorů Vodafone a Telefónica O2 musí být služba WAP aktivována operátorem.

Tato služba umožňuje získávat informace o zůstatku, příjmech a výdajích na bankovním účtu, informace o kurzech měn, o úrokových sazbách, telefonní čísla a adresy poboček eBanky. Aktivní operace, které lze provádět pomocí W@P bankovníctví eBanky, jsou: zadání jednorázového příkazu k úhradě a založení termínovaného vkladu. Použití služby WAP jako komunikačního kanálu není zatíženo poplatkem.

Bezpečnost komunikace prostřednictvím W@P bankovníctví je zajištěna šifrováním. *„Přenos příkazů mezi bránou operátora a bankou je chráněn pomocí protokolu SSL/TLS s minimální délkou symetrického klíče 128 b.“^[45]* Pro bezpečný přenos informací přes službu W@P je také důležité nastavení mobilního telefonu uživatele této služby.

4.5 Nabídka počítačového bankovníctví u vybraných bank

Tato subkapitola bude věnována rozboru nabídek homebankingu, PDA bankovníctví a internetového bankovníctví.

4.5.1 Homebanking

Klienti České spořitelny si od 1. 2. 2006 homebanking zřídit nemohou. Homebanking mohou využívat pouze ti klienti, kteří si jej zřídili v období před únorem roku 2006. Československá obchodní banka v současné době již také nemá ve své nabídce homebanking.

„eBanka nenabízí klasický Home Banking, protože tato forma pevného spojení s bankou přes předepsanou speciální jednoúčelovou aplikaci je proti funkčně plnohodnotnému Internet Bankingu poněkud duplicitní.“^[46]

⁴⁴ WAP [online]. [cit. 11. 3. 2007]. Dostupné z: <<http://www.ebanka.cz>>.

⁴⁵ Tamtéž.

⁴⁶ KAFKA, J. Přímé bankovníctví se v ČR úspěšně rozvíjí již devátým rokem. *Osobní finanční služby: komerční příloha deníku Hospodářské noviny*. Praha: Economia, 19. 10. 2006, s. 6-7.

4.5.2 PDA bankovníctví

PDA bankovníctví není v nabídce ani České spořitelny, ani Československé obchodní banky. Mezi třemi vybranými bankami je eBanka jediná, která PDA bankovníctví nabízí.

PDA bankovníctví eBanky

PDA bankovníctví je určeno zákazníkům eBanky, kteří mají zřízen Firemní účet. Tento typ přímého bankovníctví není určen pro soukromou klientelu proto, že kapesní PDA počítače jsou využívány převážně manažery a obchodníky.

Pro PDA bankovníctví jsou vytvořeny speciální internetové stránky, které jsou upraveny tak, aby se daly co nejlépe zobrazovat na malých obrazovkách PDA počítačů.

Jaké možnosti nabízí PDA bankovníctví?

- Získávat informace o aktuálním zůstatku na účtu a o historii bankovního účtu; zobrazovat přehled jednorázových a trvalých platebních příkazů, prohlížet přehledy termínovaných vkladů.
- Zadávat jednorázové a trvalé platební příkazy; založit termínovaný vklad, revolvingový termínovaný vklad, Inteligentní revolvingový termínovaný vklad, spořicí revolvingový termínovaný vklad.

4.5.3 Internetové bankovníctví

V roce 2006 se internetové bankovníctví stalo nejpoužívanějším komunikačním kanálem přímého bankovníctví. Zhruba polovina bankovních klientů avšak stále ještě chodí vyřizovat své požadavky do poboček bank. Podle průzkumu agentury Network Media Service aktivněji využívají internetové bankovníctví muži s vyššími příjmy a podnikatelé. Tato skutečnost je dána zřejmě tím, že muži mají obvykle k technickým věcem bližší vztah než ženy a zřejmě umí více ocenit možnosti, které moderní technologie nabízejí. V následující tabulce je zobrazeno, jak klienti bank hodnotí důležitost jednotlivých bankovních služeb poskytovaných internetovým bankovníctvím.

Tabulka č. 33: Vnímání důležitosti bankovních služeb poskytovaných prostřednictvím internetového bankovníctví*

<i>Zjišťování informací</i>	<i>Hodnocení**</i>	<i>Platební operace</i>	<i>Hodnocení**</i>
Zůstatek	6,69	Příkaz k úhradě	6,46
Historie (1 měsíc)	6,39	Správa trvalých příkazů	6,34
Historie za 7 dní	6,05	Správa inkaso/SIPO	5,89
Historie, platební karta	5,74	Zrušení zadané transakce	5,87
Historie, vyhledávání a filtrování	5,56	Uložení vzoru podle zadaného příkazu k úhradě	5,25
Výpis e-mailem	5,42	Převody mezi vlastními účty	4,96
Historie za 1 rok	5,35	Příkaz k úhradě dle uloženého vzoru	4,76
Nová platba podle historie	5,20	Příkaz podle transakce vyhledané v historii	4,76
Výpis, nastavení periodicity	5,08	Hromadný příkaz k úhradě	4,70
Uložení vzoru podle historie	4,92	Příkaz do zahraničí	3,16
Export výpisů	4,54	Příkaz k úhradě na adresu	3,16
Výpis, opětovné zaslání	4,43		
Historie za 2 roky	4,21		

Zdroj: Autor neuveden. Internetové bankovníctví v české kotlině. *Bankovníctví*. Praha: Economia, 2006, č. 10, s. 10-11. ISSN 1212-4273.

Poznámka: * Průzkum společnosti Network Media Service byl proveden na 2 458 respondentech.

** Respondenti hodnotili důležitost bankovních služeb přiřazením bodů v rozmezí od 0 do 7, 7 = důležité, 0 = nedůležité.

„Respondenti výzkumu agentury Network Media Service uváděli nejčastěji následující důvody, proč nevyužívají internetové bankovníctví:

- *nemají internet,*
- *preferují osobní jednání,*
- *považují osobní jednání za důvěryhodnější,*
- *obávají se nedostatečného zajištění bezpečnosti,*
- *ovládání internetového bankovníctví jim připadá složité.*“^[47]

4.5.3.1 Internetové bankovníctví České spořitelny

Internetové bankovníctví České spořitelny má název SERVIS 24 Internetbanking. *„Služba SERVIS 24 Internetbanking slouží k obsluze účtu přes internet a je poskytována prostřednictvím internetbankingové aplikace.*“^[48]

„V současné době má internetové bankovníctví České spořitelny více než 600 tisíc klientů, což je přibližně jedna pětina majitelů spořicírových účtů. Do tohoto čísla jsou započítáni pouze ti klienti, kteří službu alespoň jednou použili.“^[49]

⁴⁷ Autor neuveden. Internetové bankovníctví v české kotlině. *Bankovníctví*. Praha: Economia, 2006, č. 10, s. 10-11. ISSN 1212-4273.

⁴⁸ Uživatelská příručka služby SERVIS 24. Únor 2007. Praha: Česká spořitelna.

⁴⁹ ZÁMEČNÍK P. Internetové bankovníctví na vzestupné linii. *Bankovníctví*. Praha: Economia, 2006, č. 6-7, s. 20-21. ISSN 1212-4273.

Internetové bankovníctví České spořitelny je umístěno na webové adrese: www.servis24.cz. „Doporučeným vybavením pro správné fungování aplikace *SERVIS 24 Internetbanking* je osobní počítač s nainstalovaným operačním systémem Microsoft Windows (verze: Win 98, Me, NT, 2000 nebo XP) a s prohlížečem Microsoft Internet Explorer verze 5.5 nebo 6.0 a Mozilla Firefox verze 1.5.“^[50]

Bezpečnost služby SERVIS 24 Internetbanking

Přihlášení do internetového bankovníctví se provádí pomocí zadání:

1. „Klientského čísla – desetimístné číslo, které zákazník obdrží v doporučené zásilce a slouží ke zjištění totožnosti uživatele internetového bankovníctví.
2. Bezpečnostního hesla – kombinace číslic a písmen, kterou si zákazník banky sám vytvoří. Minimální délka bezpečnostního hesla je 8 znaků a maximální 14 znaků. Bankovní systém požaduje zadání vždy pouze čtyř náhodně vybraných znaků. Bezpečnostní heslo mohou klienti zadávat na grafické klávesnici, kterou naleznou na internetové stránce určené pro přihlášení do internetového bankovníctví.“^[51]

Klient banky si dále může vybrat, zda chce zvýšit zabezpečení při přihlašování do internetového bankovníctví používáním jednoho z následujících bezpečnostních prvků:

1. „Kód z autentizačního kalkulátoru – jedinečný kód, který lze použít pro přihlášení do aplikace Internetbanking a pro autorizaci transakcí přesahujících výši nastaveného denního limitu uživatele.
2. Klientský certifikát – soubor dat o uživateli uložený na čipové kartě, sloužící pro přihlášení do aplikace Internetbanking a pro autorizaci transakcí přesahujících výši nastaveného denního limitu uživatele.“^[52]

Provádění aktivních operací je chráněno pomocí SMS klíčů nebo kódů z autentizačních kalkulátorů.

Limit uživatele je stanoven zvlášť pro telefonní bankovníctví a pro internetové bankovníctví. Pokud je denní limit u jedné z těchto služeb přímého bankovníctví vyčerpán, nemá to vliv na čerpání denního limitu u druhé služby.

⁵⁰ Uživatelská příručka služby SERVIS 24. Únor 2007. Praha: Česká spořitelna.

⁵¹ Tamtéž.

⁵² Uživatelská příručka služby SERVIS 24. Únor 2007. Praha: Česká spořitelna.

SERVIS 24 Internetbanking umožňuje přenášet jednotlivé údaje či celé měsíční výpisy z bankovního účtu do účetnictví. „Prostřednictvím internetového bankovníctví je měsíčně provedeno přibližně 3 miliony aktivních a pasivních transakcí. Každý měsíc uživatelé uskuteční přibližně 1,5 milionu aktivních transakcí.“^[53]

4.5.3.2 Internetové bankovníctví Československé obchodní banky

Československá obchodní banka začala nabízet internetové bankovníctví svým klientům v únoru roku 2002 pod názvem ČSOB Internetbanking 24. Tento produkt je určen pro občany, podnikatele i firmy, které mají u ČSOB zřízen jakýkoliv typ bankovního účtu. Vstupovat do služby internetového bankovníctví Československé obchodní banky lze z jakéhokoli osobního počítače, který je připojený k internetu, z internetové stránky: <http://ib24.csob.cz>.

Pro bezporuchové fungování internetového bankovníctví doporučuje ČSOB mít osobní počítač s procesorem Intel Pentium; operační systém Windows 98, NT, 2000 nebo XP; operační paměť 16 MB a více; Netscape, Mozilla, Firefox a Opera.

Zabezpečení služby ČSOB Internetbanking 24

Přístup do služby ČSOB Internetbanking 24 je zabezpečen identifikačním číslem, které je složeno z osmi číselných znaků a heslem, které je tvořeno pěti číselnými znaky. Oba číselné kódy jsou vygenerované ČSOB.

Aktivní operace, při kterých dochází k pohybu peněžních prostředků, jsou chráněny vyšší formou zabezpečení - elektronickým podpisem nebo SMS klíčem.

1. Elektronický podpis uložený na čipové kartě – na čipové kartě jsou uložena data o klientovi banky a certifikát k elektronickému podpisu vydaný certifikační společností I.CA. K používání čipové karty je nutné mít čtečku čipových karet připojenou k počítači. Čipová karta je chráněna osobním identifikačním číslem. Elektronický podpis umožňuje provést transakci v hodnotě maximálně jednoho milionu korun.

⁵³ ZÁMEČNÍK P. Internetové bankovníctví na vzestupné linii. *Bankovníctví*. Praha: Economia, 2006, č. 6-7, s. 20-21. ISSN 1212-4273.

2. SMS klíč – je šifrovaná či nešifrovaná SMS zpráva, která obsahuje devítimístný kód složený z písmen a číslic. Když chce klient provést určitou aktivní operaci, v aplikaci internetového bankovníctví stiskne tlačítko „zaslat autorizační kód“. Tento kód obdrží na svůj mobilní telefon a musí jej zadat v určitém časovém intervalu od obdržení do příslušné kolonky na webové stránce určené internetovému bankovníctví. Poté má přístup k zadávání aktivních operací. SMS klíč umožňuje provést transakci v hodnotě maximálně 300 000 Kč/1 den.

4.5.3.3 Internetové bankovníctví eBanky

Internetové bankovníctví eBanky je přístupné z webové adresy: <http://klient4.ebanka.cz> a není nutné tuto službu v bance aktivovat. Používání internetového bankovníctví je zdarma, zpoplatněné jsou pouze jednotlivé bankovní transakce, prováděné prostřednictvím této služby.

Pro správné fungování doporučuje eBanka, aby bylo internetové bankovníctví využíváno na osobním počítači, který splňuje minimálně následující technické požadavky: procesor Intel Pentium 100; operační paměť 32 MB; harddisk 50 MB a internetový prohlížeč.

Zabezpečení internetového bankovníctví eBanky

Ochrana finančních prostředků proti jejich zneužití neoprávněnou osobou je zajištěna:

- osobním elektronickým klíčem – jedná se o kód vygenerovaný autentičtím kalkulátorem; kódy jsou platné vždy pouze pro daný okamžik – pro přihlášení nebo pro provedení určité finanční transakce,
- mobilním elektronickým klíčem SMS – kód složený ze čtyř číslic, tzv. I-PIN, který eBanka zasílá klientovi na mobilní telefon ve formě krátké textové zprávy,
- internetovým elektronickým klíčem – v podobě elektronického podpisu, který je vždy v případě potřeby vytvořen programem nainstalovaným v počítači využívaným k internetovému bankovníctví.

Elektronické klíče jsou využívány k autentizaci a také k certifikaci. Při autentizaci je ověřována totožnost klienta a oprávněnost používat internetové bankovníctví. Při certifikaci klient stvrzuje správnost zadaného pokynu bance a svůj pokyn elektronickým klíčem podepisuje.

4.5.3.4 Porovnání produktů internetového bankovníctví u vybraných bank

Tabulka č. 34: Pasivní operace, které lze provádět pomocí internetového bankovníctví

<i>Produkt</i>	<i>SERVIS 24 Internetbanking</i>	<i>ČSOB Internetbanking 24</i>	<i>Internetové bankovníctví</i>
<i>Banka</i>	<i>Česká spořitelna</i>	<i>ČSOB</i>	<i>eBanka</i>
<i>Informace o zůstatku na účtu</i>	Ano	Ano	Ano
<i>Informace o transakční historii účtu</i>	Ano	Ano	Ano
<i>Informace o kurzech vybraných měn</i>	Ano	Ano	Ano
<i>Informace o úrokových sazbách</i>	Ano	Ano	Ano
<i>Zobrazení nezaúčtovaných položek</i>		Ano	
<i>Import a export dat z internetového bankovníctví</i>	Ano		Ano
<i>Informace o všech typech bank. účtů klienta</i>	Ano		
<i>Informace o produktech dceřinných společností</i>	Ano		
<i>Informace o platební kartě</i>		Ano	

Zdroj: údaje získané od bank

Vlastní zpracování

Tabulka č. 35: Aktivní operace, které lze provádět pomocí internetového bankovníctví

<i>Produkt</i>	<i>SERVIS 24 Internetbanking</i>	<i>ČSOB Internetbanking 24</i>	<i>Internetové bankovníctví</i>
<i>Banka</i>	<i>Česká spořitelna</i>	<i>ČSOB</i>	<i>eBanka</i>
<i>Zadání jednorázového příkazu k úhradě (platby v rámci tuzemského i zahraničního plat. styku)</i>	Ano	Ano	Ano
<i>Založení, změna či zrušení trvalého příkazu k úhradě</i>	Ano	Ano	Ano
<i>Zřízení, změna či zrušení služby SIPO</i>	Ano	Ano	Ano
<i>Povolení a zrušení příkazu k inkasu</i>	Ano	Ano	Ano
<i>Převody mezi účty téhož klienta vedené v jedné bance</i>		Ano	
<i>Zřízení a správa termínovaného vkladu</i>	Ano		
<i>Hromadné příkazy k úhradě/inkasu</i>	Ano	Ano	Ano
<i>Dobíjení předplacených karet mobilních operátorů</i>	Ano	Ano	Ano
<i>M-Platby (placení faktur firmě Vodafone, navyšování jistiny)</i>	Ano	Ano	Ano
<i>Správa produktů dceřinných společností</i>	Ano		

Zdroj: údaje získané od bank

Vlastní zpracování

eBanka umožňuje pomocí internetového bankovníctví provádět následující aktivní operace:

- sjednat životní pojištění či penzijní připojištění,
- nakupovat podílové listy,
- sjednat spotřebitelský úvěr,
- zajistit svolení k čerpání finančních prostředků do debetu.

Tabulka č. 36: Poplatky spojené se zabezpečením internetového bankovníctví

<i>Banka</i>	<i>Česká spořitelna</i>	<i>ČSOB</i>	<i>eBanka</i>
<i>Přístup k účtu prostřednictvím hesla</i>	-	-	20 Kč/měsíc
<i>SMS klíč</i>	SMS jsou zpoplatněny dle sazeb daného operátora	SMS zprávy odeslané klientem do banky jsou zpoplatněny dle ceníku operátora	zdarma
<i>Bezpečnostní certifikát</i>	320 Kč/rok	100 Kč/rok*	200 Kč/rok
<i>Autentizační kalkulátor</i>	1350 Kč/pořízení	-	89 Kč/měsíc (1 068 Kč/ rok)
<i>Vydání čipové karty</i>	320 Kč/1 kus	100 Kč	-
<i>Vydání čtečky čipových karet (USB)</i>	350 Kč/1 kus	500 Kč	-
<i>Vydání čtečky čipových karet (USB a sériový port)</i>	-	650 Kč	-
<i>Vydání čtečky čipových karet ve formě PCMCIA karty</i>	-	1 950 Kč	-

Zdroj: údaje získané od bank

Vlastní zpracování

Poznámky: * Jedná se o poplatek za bezpečnostní certifikát k čipové kartě, který má platnost 1 rok; pokud je obnova certifikátu provedena na pobočce, pak poplatek činí 200 Kč.

Měsíční poplatky za využívání přímého bankovníctví byly uvedeny na straně 64 v tabulce č. 29. Za operaci provedenou prostřednictvím internetového bankovníctví účtují vybrané banky tyto poplatky:

- Poplatek u České spořitelny za realizaci aktivní operace prostřednictvím internetového bankovníctví činí 2 Kč.
- Poplatky u Československé obchodní banky činí:
 - za podání platebního příkazu 3 Kč,
 - za změnu nebo zrušení platebního příkazu prostřednictvím internetu 6 Kč,
 - za platbu s konverzí prostřednictvím internetového bankovníctví 9 Kč.
- eBanka poskytuje provedení jedné operace pomocí internetového bankovníctví:
 - u cenového programu Základ zdarma bez poplatků,
 - u cenového programu Základ bez poplatků,
 - u cenového programu eLinka za poplatek 20 Kč.

Vyhodnocení nabídek internetového bankovníctví

Poplatky za internetové bankovníctví jsou pro klienty nejprůzračnější u eBanky v případě, že je využíván cenový program Základ zdarma a na účtu je každý měsíc kreditní obrát ve výši nejméně 15 000 korun. Pak klienti neplatí měsíčně žádné poplatky za využívání komunikačních kanálů přímého bankovníctví a operace prováděné prostřednictvím internetového bankovníctví jsou také zdarma.

V oblasti zabezpečení internetového bankovníctví je obtížné rozhodnout, která z vybraných bank nabízí klientům nejlepší zabezpečení. Největší množství bezpečnostních prvků u internetového bankovníctví má podle mého názoru Česká spořitelna. Při přihlašování do internetového bankovníctví je od klientů vyžadováno zadání klientského čísla a bezpečnostního hesla. Klienti mohou zvýšit ochranu přístupu do internetového bankovníctví používáním autentizačních kalkulátorů nebo čipových karet. Provádění aktivních operací prostřednictvím internetového bankovníctví je u České spořitelny chráněno SMS klíči nebo kódy vygenerovanými autorizačními kalkulátory.

Dalšími ochrannými prvky u internetového bankovníctví České spořitelny jsou: zablokování přístupu k internetovému bankovníctví, pokud je třikrát nesprávně zadáno bezpečnostní heslo; stanovení maximálního denního limitu pro platební transakce prováděné prostřednictvím internetového bankovníctví; grafická klávesnice umístěná na internetové stránce určené pro přihlášení se do aplikace internetového bankovníctví.

Z hlediska poplatků spojených se zabezpečením internetového bankovníctví je výhodnější čipová karta s certifikátem od Československé obchodní banky, která celkem klienta ČSOB vyjde na 700 Kč (v ceně je započítán bezpečnostní certifikát, čipová karta a čtečka čipových karet). U České spořitelny klient zaplatí celkem 990 Kč za bezpečnostní certifikát, čipovou kartu a čtečku čipových karet. eBanka čipové karty s certifikáty nenabízí.

Autentizační kalkulátor nabízí výhodněji Česká spořitelna (1 350 Kč/kus), za předpokladu, že klient bude kalkulátor používat déle než 16 měsíců. Při používání kalkulátoru po kratší dobu jsou výhodnější poplatky eBanky (89 Kč/1 měsíc). Československá obchodní banka autentizační kalkulátor nenabízí.

Rozsah služeb poskytovaných prostřednictvím internetového bankovníctví je u vybraných bank srovnatelný. Pokud porovnáme rozsah služeb nabízených v oblasti počítačového bankovníctví, pak nejširší nabídku má eBanka, která svým klientům kromě internetového bankovníctví jako jediná mezi vybranými bankami nabízí také PDA bankovníctví.

5. Novinky v oblasti přímého bankovníctví

Vstup polské internetové banky mBank na český trh

Podle článku zveřejněného v Hospodářských novinách 22. března 2007 plánuje polská internetová banka s názvem mBank vstoupit tento rok na český trh. Tato banka poskytuje své služby pouze prostřednictvím internetu. „mBank je internetovou divizí velké polské banky BRE, kterou ovládá německá skupina Commerzbank, a je obchodována na varšavské burze. Polská mBank chce konkurovat místním bankám hlavně nižšími cenami. V Polsku nyní nabízí vedení účtu a základní bankovní operace či platební karty zdarma, bezplatné jsou rovněž výběry ze tří bankomatových sítí. Nabízí rovněž volání prostřednictvím vlastního virtuálního mobilního operátora mMobile. Za používání bankovních služeb odměňuje zákazníky minutami volání zdarma.“^[54]

Mobilní platby

Asociace s názvem Mobile Payment Association (MPA)^[55] chce zavést tzv. mobilní mikroplatby^[56]. Mobilní mikroplatby jsou platby mobilním telefonem za produkty či služby do 700 Kč a naleznou své uplatnění hlavně tam, kde není z technických, administrativních, ekonomických či bezpečnostních důvodů možné platit platebními kartami. Mobilní mikroplatby lze využívat v těchto oblastech:

- „Platby za parkování,
- platba za obsah a služby na internetu, platby za WAP,
- platby za vstupenky,
- mobilní sázení – sázení prostřednictvím mobilního telefonu v průběhu např. sportovních zápasů,
- platba v prodejních automatech,
- mobilní jízdenky – platby mobilním telefonem za jízdenky na dálkové spoje či městskou hromadnou dopravu,
- platba za taxi,
- platby mýtného.“^[57]

⁵⁴ PISKÁČEK, V. Na trh míří internetové banky. *Hospodářské noviny*. Praha: Economia, č. 58, s.15. ISSN 0862-9587.

⁵⁵ V asociaci MPA jsou mobilní operátoři T-Mobile, Vodafone, Telefónica O2 a banky: Česká spořitelna, ČSOB, HVB Bank, Komerční banka.

⁵⁶ Mikroplatby – platby v hodnotě do 700 Kč v České republice, do 30 USD nebo do 30 EUR v zahraničí.

⁵⁷ MAŠATA R. – ŘÁDA M. Jak spolupracují banky a mobilní operátoři v České republice. *Bankovníctví*. Praha: Economia, 2006, č. 4, s. 36-37. ISSN 1212-4273.

Závěr

Cílem mé diplomové práce bylo analyzovat nabídky produktů přímého bankovníctví určené pro fyzické osoby a nabízené Českou spořitelnou, Československou obchodní bankou a eBankou; provést komparaci těchto nabídek a vyhodnotit získané informace.

Na základě provedeného rozboru nelze učinit obecné závěry o tom, která z vybraných bank je nejlepší pro klienty z hlediska poplatků, bezpečnosti, kvality a rozsahu služeb, neboť přímé bankovníctví tvoří jen malou část celkové nabídky služeb bankovních domů. Klienti bank mají rozdílné požadavky, potřeby, preference, možnosti a rozdílně vnímají riziko, a tak nelze určit jedinou banku, která by vyhovovala všem.

V diplomové práci jsem vyhodnocovala jednotlivé formy přímého bankovníctví z hlediska poplatků, bezpečnosti a rozsahu služeb. Pro větší přehlednost jsem vyhodnocení provedla vždy po komparaci nabídek určitého produktu vybraných bank. Dospěla jsem k následujícím poznatkům: mezi jednotlivými formami přímého bankovníctví lze provádět největší množství bankovních operací prostřednictvím internetového bankovníctví a telefonního bankéře, a proto je u těchto dvou komunikačních kanálů nutné používat vyšší stupeň zabezpečení, než je tomu např. u GSM bankovníctví či u komunikace s automatickým hlasovým systémem.

Nejširší nabídku debetních platebních karet (nezahrnuji platební karty pro mládež a studenty) má eBanka, která má jako jediná z vybraných bank ve své nabídce speciální kartu MasterCard InternetCard, jež slouží výhradně k placení za zboží a služby objednané na internetu. Debetní platební karty Maestro, MasterCard Standard, VISA Classic, VISA Gold debetní nabízí podle mého názoru výhodněji Česká spořitelna, neboť má nižší poplatky u více služeb než ČSOB a eBanka, a také nabízí k těmto platebním kartám různorodé doplňkové služby jako např. Bonus program, u některých karet Program Partner. Tyto programy lze využít v nebankovní oblasti.

Platební kartu VISA Electron a debetní platební karty pro mládež do 15-ti let a debetní platební karty pro studenty středních a vysokých škol nabízí výhodněji Československá obchodní banka. Debetní platební karty pro mládež do 15-ti let a studenty jsou výhodné proto, neboť mají širší použitelnost než karty České spořitelny, nejsou u nich účtovány roční poplatky za vedení karty a bez poplatků je také určitý počet výběrů hotovosti z bankomatů ČSOB. Platební karta VISA Electron je výhodněji nabízena ČSOB hlavně z hlediska nižších poplatků.

Nejširší nabídku kreditních karet má Česká spořitelna. U kreditních karet je obtížné vyhodnotit, která z vybraných bank má lepší nabídku. Nižší roční poplatky za vedení elektronických či embosovaných kreditních karet (nezahrnují zlaté kreditní karty) nabízí Česká spořitelna, ale to se odráží také v nižší maximální možné výši úvěru, který lze na kreditní kartu získat. Výhodou kreditních karet České spořitelny je Program Bonus a u některých karet Program Partner. Československá obchodní banka má nižší roční úrok při čerpání úvěrového limitu než ostatní dvě banky. eBanka nejvýhodněji nabízí zlatou kreditní kartu za nejnižší roční poplatek než ostatní dvě banky, v ceně této karty je cestovní pojištění a lze využívat slevový program Sphere u partnerských společností eBanky.

Z hlediska poplatků se jeví jako nejvýhodnější telefonní bankovníctví, GSM bankovníctví a také internetové bankovníctví eBanky, za předpokladu, že je využíván cenový program Základ zdarma. Výhody tohoto cenového programu lze však využívat jen tehdy, pokud je na bankovní účet každý měsíc připsána částka v hodnotě minimálně 15 000 Kč.

Zabezpečení telefonního bankovníctví má nejlepší eBanka v podobě elektronických klíčů – kódů vygenerovaných vždy nově pro každé přihlášení nebo pro podepsání elektronických operací zadaných Telefonnímu bankéři a platných pouze několik málo minut. Zabezpečení GSM bankovníctví je u vybraných bank srovnatelné. Největší množství bezpečnostních prvků u internetového bankovníctví má Česká spořitelna. Na druhou stranu s větším množstvím bezpečnostních prvků se snižuje pohodlí uživatelů, kteří si musí pamatovat a zadávat větší množství bezpečnostních kódů.

Rozsah služeb telefonního bankovníctví a internetového bankovníctví je u vybraných bank velmi podobný. U GSM bankovníctví nabízí nejvíc služeb eBanka – její nabídku tvoří služby SIM ToolKit, SMS Klasik a služba nazvaná Informuj mě! V oblasti počítačového bankovníctví eBanka jako jediná z vybraných bank nabízí také službu PDA bankovníctví.

„Možnosti, které nabízí přímé bankovníctví se budou postupně dále zdokonalovat a snahou bank bude obohatit jednotlivé formy přímého bankovníctví větším množstvím interaktivních funkcí souvisejících s prodejem produktů. Velký prostor je v elektronickém investování do podílových fondů, v elektronickém prodeji akcií a dalších produktů. Většina bank je dnes začleněna do velkých finančních skupin a lze předpokládat, že se banky budou snažit vytěžit více z této synergie.“^[58]

⁵⁸ KAFKA, J. Přímé bankovníctví se v ČR úspěšně rozvíjí již devátým rokem. *Osobní finanční služby: komerční příloha deníku Hospodářské noviny*. Praha: Economia, 19. 10. 2006, s. 6-7.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- Collective of authors. *Future of banking after the year 2000 in the world and in the Czech Republic*. Karviná: Silesian University Opava – School of Business Administration, 2004. ISBN 80-7248-271-8.
- JÁČOVÁ, H. Elektronické bankovníctví jako efektivní nástroj rozšiřování bankovních služeb. In *V. mezinárodní konference: Hospodářské šance pro 3. tisíciletí*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2001, s. 91-96. ISBN 80-7083-501-X.
- JOHNSON, Ch. *Banking and finance*. 3rd publ. Harlow: Longman, 2001. ISBN 0-582-32843-8.
- JUŘÍK, P. *Encyklopedie platebních karet*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0685-7.
- JUŘÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1999. ISBN 80-7169-759-1.
- Kolektiv autorů. *Dějiny bankovníctví v českých zemích*. 1. vyd. Praha: Bankovní institut, 1999. ISBN 80-7265-030-0.
- KOSIUR, D. *Elektronická komerce – principy a praxe*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 2000. ISBN 80-7226-097-9.
- LANDOROVÁ, A. Vlivy informačních systémů na vývoj bankovníctví v 21. století – nástin hlavních tendencí. In *V. mezinárodní konference: Hospodářské šance pro 3. tisíciletí*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2001, s. 91-96. ISBN 80-7083-501-X.
- PŘÁDKA, M., KALA, J. *Elektronické bankovníctví*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 2000. ISBN 80-7226-328-5.
- Uživatelská příručka služby SERVIS 24. Únor 2007. Praha: Česká spořitelna.

Zákony:

- Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 124/2002 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů

Periodika:

- Bankovníctví, Osobní finance, Hospodářské noviny

Internetové odkazy:

<http://fincentrum.idnes.cz>

www.csob.cz

www.mesec.cz

<http://ib24.csob.cz>

www.ebanka.cz

www.penize.cz

<http://klient4.ebanka.cz>

www.finance.cz

www.servis24.cz

www.cs.cz

www.fincentrum.cz

SEZNAM TABULEK, GRAFŮ A SCHÉMAT

Tabulka č. 1:	Vývoj počtu plateb bankovními kartami za zboží a služby a výběrů peněz bankomatů.....	17
Tabulka č. 2:	Vývoj počtu kreditní a debetních karet v letech 2001 – 2006.....	20
Tabulka č. 3:	Vývoj počtu čipových karet v letech 2001 – 2006.....	21
Tabulka č. 4:	Platební karty vydané v České republice (stav k 31. 12. 2006).....	22
Tabulka č. 5:	Počet vydaných tuzemských a mezinárodních platebních karet.....	23
Tabulka č. 6:	Poplatky za blokaci a stoplistaci platební karty.....	24
Tabulka č. 7:	Stav přechodu na tzv. EMV standard u vybraných českých bank.....	25
Tabulka č. 8:	Zabezpečení autentizace internetového bankovníctví u jednotlivých bank...32	
Tabulka č. 9:	Zabezpečení aktivních operací u jednotlivých bank.....	33
Tabulka č. 10:	Plán rozšíření pobočkové sítě bank v roce 2007.....	37
Tabulka č. 11:	Nabídka platebních karet České spořitelny, a. s.	41
Tabulka č. 12:	Nabídka platebních karet Československé obchodní banky, a. s.	41
Tabulka č. 13:	Nabídka platebních karet eBanky, a. s.	41
Tabulka č. 14:	Platební karty Maestro a VISA Electron nabízené vybranými bankami.....	42
Tabulka č. 15:	Platební karty MasterCard Standard a VISA Classic nabízené vybranými bankami....	44
Tabulka č. 16:	Platební karty MasterCard Gold a VISA Gold nabízené vybranými bankami.....	46
Tabulka č. 17:	Nabídka platebních karet pro mládež do 15-ti let.....	48
Tabulka č. 18:	Nabídka platebních karet pro studenty středních a vysokých škol.....	49
Tabulka č. 19:	Kreditní karty nabízené Českou spořitelnou I.	51
Tabulka č. 20:	Kreditní karty nabízené Českou spořitelnou II.	51
Tabulka č. 21:	Poplatky spojené s kreditními kartami České spořitelny.....	52
Tabulka č. 22:	Kreditní karty nabízené Československou obchodní bankou.....	52
Tabulka č. 23:	Poplatky spojené s kreditními kartami Československé obchodní banky.....	53
Tabulka č. 24:	Kreditní karty nabízené bankou.....	53
Tabulka č. 25:	Poplatky spojené s kreditními kartami eBanky.....	54
Tabulka č. 26:	Další možnosti pasivního telefonního bankovníctví u vybraných bank.....	62
Tabulka č. 27:	Nabídka aktivního telefonního bankovníctví u vybraných bank.....	63
Tabulka č. 28:	Další možnosti aktivního telefonního bankovníctví.....	63
Tabulka č. 29:	Náklady spojené s telefonním bankovníctvím u vybraných bank.....	64
Tabulka č. 30:	Nabídka bankovních operací mobilních operátorů u služby ČSOB Mobil 24.....	68
Tabulka č. 31:	Pasivní operace, které lze provádět pomocí GSM bankovníctví.....	70

Tabulka č. 32: Aktivní operace, které lze provádět pomocí GSM bankovníctví.....	70
Tabulka č. 33: Vnímání důležitosti bankovních služeb poskytovaných prostřednictvím internetového bankovníctví.....	74
Tabulka č. 34: Pasivní operace, které lze provádět prostřednictvím internetového bankovníctví.....	78
Tabulka č. 35: Aktivní operace, které lze provádět prostřednictvím internetového bankovníctví.....	78
Tabulka č. 36: Poplatky spojené se zabezpečením internetového bankovníctví	79
Graf č. 1: Procentuální podíl jednotlivých asociací na emisi platebních karet v ČR.....	22
Graf č. 2: Procentuální podíl komunikačních kanálů využívaných k bankovním službám.....	35
Schéma č. 1: Formy přímého bankovníctví.....	15

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Vize České spořitelny do roku 2008

Příloha č. 2: Přímé bankovníctví České spořitelny

Příloha č. 3: Přímé bankovníctví Československé obchodní banky

Příloha č. 4: Přímé bankovníctví eBanky

VIZE ČESKÉ SPOŘITELNY DO ROKU 2008 (z 1. 8. 2006)^[1]

Česká spořitelna stanovila sedm klíčových oblastí – strategický program do roku 2008, pomocí kterého se chce stát nejrespektovanější a nejdynamičtější bankou v České republice. V každé oblasti Česká spořitelna podnikne konkrétní aktivity zaměřené na zjednodušení produktů a služeb a na vyšší uspokojení potřeb klientů. Jejich výčet je uveden níže.

1. Služby a produkty

- 100 nových bankomatů ročně (2007 – 2009), (v současnosti disponuje Česká spořitelna 1078 bankomaty).
- 3 specializovaná centra pro služby z oblasti správy majetku klientů (Praha, Brno, Ostrava), (2. čtvrtletí 2007).
- Noví klienti ze segmentu mikro firem a malých středních firem budou mít 3 měsíce zdarma bankovní služby (již nyní).
- Rozšíření funkčnosti služby Business 24 (kapacita, zabezpečené elektronické dokumenty, ...), (během posledního čtvrtletí 2006).
- Čipové karty (během posledního čtvrtletí 2006).
- Nová služba změny PIN kódu na platební kartě v bankomatu (od 1. 9. 2006).
- Nová hypotéka (od srpna 2006).
- Realitní fondy (během posledního čtvrtletí 2006).
- Výběr až 25 % termínovaného vkladu kdykoli bez poplatku (již v běhu).
- Objednání debetní karty pomocí klientského centra (během posledního čtvrtletí 2006).
- Výpisy z účtu v elektronické formě (PDF) (od září 2006).
- Garance prakticky okamžitého připsání platby pro platební styk v rámci ČS (proběhne ve dvou vlnách během posledního čtvrtletí 2006 a třetího čtvrtletí 2007).

2. Procesy

- Intenzivnější využití statistických dat pro zlepšení kvality a efektivnosti poskytovaných služeb (plně ve 4. čtvrtletí 2007).
- Eliminace plýtvání, zvyšování efektivnosti a využití a sdílení zkušeností v rámci banky.

3. Řízení služeb

- Závazná pravidla chování pro všechny zaměstnance (již v běhu).
- 80 % klientských podání bude vyřízeno do 24 hodin (4. čtvrtletí 2007).
- Standard pro čekání na obsluhu na pobočce maximálně 7 minut (3. čtvrtletí 2007).
- Pravidelné zveřejnění indexu spokojenosti klientů (1. čtvrtletí 2007).
- Výroční zpráva Týmu ombudsmana (1. čtvrtletí 2007).

4. Pobočky

- Vybavení a rekonstrukce 100 poboček za 1,5 miliardy korun (v současnosti má banka 637 poboček) v následujících 24 měsících.

¹ Článek převzat z: *Česká spořitelna: Bude nejrespektovanější a nejdynamičtější ?* [online]. [cit. 1. 8. 2006]. Dostupné z: <<http://www.mesec.cz>>.

5. Kultura

- Povinná školení zaměstnanců zaměřená na jejich certifikaci a jazykové znalosti (od třetího čtvrtletí 2006).
- Interní regionální setkávání zaměstnanců ČS, jejichž cílem je poskytnout podporu a motivaci zaměstnancům (od třetího čtvrtletí 2006).

6. Klienti

- Finanční slovník a finanční kalkulačka pro úvěrové produkty na webu ČS (splněno).
- Důležitá telefonní čísla jako povinná součást informačního pilonu u všech poboček (2. čtvrtletí 2007).
- Průvodce po finančních službách nemarketingového charakteru ve formě brožury. K dispozici klientům zdarma (4. čtvrtletí 2006).
- Zjednodušený, srozumitelný Sazebník, v němž se klienti budou dobře orientovat (4. čtvrtletí 2006).

7. Společenská odpovědnost

- ČS iniciuje vznik nezávislého poradenského úvěrového centra pro zadlužené klienty (vznik k 3. čtvrtletí 2007).
- ČS se zavazuje přispět každoročně 0,5 % - 1 % z čistého zisku na rozvoj společnosti na oblasti:
 - Vzdělání.
 - Životního prostředí.
 - Sociální.
 - ČS vydá jasná pravidla, podle nichž se budou prostředky rozdělovat.

Tabulka č. 1: Cíle České spořitelny, které plánuje splnit do konce roku 2008

	Cíl	Současnost	Termín
Kreditní karty	1 000 000	350 000	4 kvartál roku 2008
Hypotéky	100 000	60 000	4 kvartál roku 2008
SERVIS 24	1 300 000	1 000 000	2 kvartál roku 2008
Bankomaty	1 300	1 078	4 kvartál roku 2008
Klienti SME	6 500	4 900	4 kvartál roku 2008
Mikro firmy	250 000	170 000	3 kvartál roku 2008
Cross-sell	prodej 2 500 000 produktů	prodej 2 100 000 produktů	4 kvartál roku 2008

Zdroj: www.mesec.cz

Uvedené kroky, a nejen ty, budou banku stát 7,35 miliard Kč až 9,15 miliard Kč v letech 2006 – 2008. Rekonstrukce poboček je kalkulována na 1,50 – 1,75 miliard Kč, oblast společenské odpovědnosti na 0,15 – 0,30 miliard Kč, trénink zaměstnanců 0,30 – 0,50 miliard korun a nejvíce si vyžádají informační technologie a projekty - 5,40 až 6,60 miliard korun.

PŘÍMÉ BANKOVNICTVÍ ČESKÉ SPOŘITELNY^[2]

SERVIS 24 - Internetové, telefonní a GSM bankovníctví

SERVIS 24 je určen soukromým osobám, podnikatelům a malým firmám s obratem do 30 mil. Kč.

SERVIS 24 představuje službu přímého bankovníctví České spořitelny, která umožňuje klientům 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý rok obsluhovat účty prostřednictvím internetového prohlížeče, telefonu nebo SMS zpráv, a to z jakéhokoli místa v České republice či zahraničí.

SERVIS 24 Internetbanking

SERVIS 24 Internetbanking Vám slouží jako prostředek pro obsluhu Vašich účtů přes internet.

Výhody:

- levné bankovníctví pro občany i podnikatele (fyzické osoby),
- běžné bankovní operace můžete provádět v klidu a pohodlí svého domova či kanceláře a navíc ve svém osobním tempu,
- v sítích tuzemských mobilních operátorů můžete dobíjet TWIST karty, O2 karty i realizovat M-Platby,
- přístup k účtům 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý rok,
- dostupnost z jakéhokoli místa v České republice i v zahraničí na stránkách www.servis24.cz,
- profesionální podpora na telefonní lince 844111144* či e-mailové adrese servis24@csas.cz,
- vysoké zabezpečení služby.

Uživatelé mobilních telefonů mohou pro kontaktování podpory služby SERVIS 24 využívat telefonní čísla se zvýhodněnou sazbou (sazba za volání v rámci vlastní sítě v závislosti na zvoleném tarifu):

- Telefónica O2: 726/111144
- T-Mobile: 605/661144
- Vodafone: 776/991144
- Při volání ze zahraničí využijte telefonní číslo +420582405405.

SERVIS 24 Telebanking

SERVIS 24 Telebanking Vám slouží jako prostředek pro obsluhu Vašich účtů pomocí telefonu.

Výhody:

- pohodlná obsluha Vašich účtů prostřednictvím standardního či mobilního telefonu,
- realizace běžných bankovních operací na osobních i podnikatelských účtech,
- v sítích tuzemských mobilních operátorů můžete dobíjet TWIST karty, O2 karty i realizovat M-Platby,
- přístup do banky 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý rok,
- obsluha účtů dostupná z jakéhokoli místa v České republice či zahraničí - telefonické kontakty,
- uživatelé mobilních telefonů mohou pro kontaktování služby SERVIS 24 využít speciální telefonní čísla (sazba za volání v rámci vlastní sítě, v závislosti na zvoleném tarifu),
- možnost volby mezi komunikací s automatickou hlasovou službou či telefonním bankéřem,
- profesionální podpora na telefonní lince 844111144 či e-mailové adrese servis24@csas.cz,
- spolehlivé zabezpečení služby.

² Převzato z informačních materiálů České spořitelny uveřejněných na webových stránkách: www.cs.cz

SERVIS 24 GSM banking

SERVIS 24 GSM banking umožňuje obsluhu Vašich účtů prostřednictvím mobilního telefonu a zabezpečených SMS zpráv.

Výhody:

- prostřednictvím mobilního telefonu můžete provádět vybrané bankovní operace s účtem (sporožirový nebo běžný účet v Kč) a získat vybrané aktuální informace z České spořitelny,
- v sítích tuzemských mobilních operátorů můžete dobít TWIST karty, O2 karty i realizovat M-Platby,
- bankovní operace provádíte v klidu, ve svém osobním tempu, s dobrou vizuální kontrolou zadávaných údajů a pouze za cenu odeslané SMS,
- přístup k účtům 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý rok z jakéhokoli místa v České republice i ze zahraničí,
- profesionální podpora na telefonních číslech služby SERVIS 24 (telefonické kontakty) či e-mailové adrese servis24@csas.cz,
- vysoké zabezpečení služby.

Podmínky založení:

- mobilní telefon, podporující aplikace SIM Toolkit,
- aktivované přijímání a odesílání SMS zpráv,
- bankovní SIM karta libovolného mobilního operátora v České republice.

PŘÍMÉ BANKOVNICTVÍ ČESKOSLOVENSKÉ OBCHODNÍ BANKY^[3]

ČSOB Info 24

Služba určená občanům, podnikatelům i firmám k získávání informací prostřednictvím SMS nebo e-mailu.

Výhody:

- uživatelská podpora na lince okamžité pomoci,
- přehled o veškerém dění na účtu díky aktuálním informacím,
- výrazná časová úspora a pohodlí bez nutnosti chodit do pobočky nebo zjišťování informací ve službách elektronického bankovníctví,
- jednoduché a snadné ovládání přizpůsobené vašim potřebám.

Služba vám umožní získávat formou SMS (standardních nebo šifrovaných) nebo e-mailových zpráv informace o:

- aktuálním zůstatku účtu (v předem definovaný čas a den),
- dosažení určitého zůstatku na účtu,
- zaúčtování platby tuzemského platebního styku,
- zaúčtování platby zahraničního platebního styku,
- podání platebního příkazu,
- výběru/vkladu hotovosti v pobočce,
- neprovedení platebního příkazu z důvodu nedostatku finančních prostředků na účtu,
- vyřazení platebního příkazu z kartotéky,
- autorizaci transakce platební kartou v bankomatech i v obchodech,
- zbývajícím limitu platební karty,
- ukončení platnosti platební karty,
- ukončení platnosti certifikátu elektronického podpisu.

Služba vám navíc nabízí možnost zasílání na e-mail:

- elektronického výpisu z účtu,
- kurzovního lístku ČSOB,
- kurzovního lístku ČNB.

Šifrované SMS zprávy můžete využívat jen se zřízením služby ČSOB Mobil 24. SMS zprávy o transakcích prováděných platebními kartami jsou zasílány pouze v případech, kdy je autorizace transakcí prováděna v autorizačních systémech ČSOB.

ČSOB Linka 24

Služba určená občanům, podnikatelům i firmám, se kterou můžete přistupovat k účtu prostřednictvím klasického i mobilního telefonu. Kromě informací o stavu a pohybech na účtu nabízí i možnost provádět bankovní operace.

³ Převzato z informačních materiálů Československé obchodní banky uveřejněných na webových stránkách: www.csob.cz.

Výhody:

Mimořádně kvalitní zabezpečení služby založené na nejvyšších standardech snižuje riziko zneužití na minimální možnou mez. K dalším přednostem patří:

- nepřetržitý přístup k penězům,
- finanční zvýhodnění elektronických plateb,
- uživatelská podpora na lince okamžité pomoci,
- přehled o veškerém dění na účtu díky aktuálním informacím.

ČSOB Mobil 24

Služba určená občanům, podnikatelům i firmám, která umožňuje přistupovat k účtu prostřednictvím mobilního telefonu. Kromě informací o stavu a pohybech na účtu nabízí i možnost provádět vybrané bankovní operace.

Výhody:

Mimořádně kvalitní zabezpečení služby založené na nejvyšších standardech snižuje riziko zneužití na minimální možnou mez. Mezi další přednosti patří:

- nepřetržitý přístup k penězům,
- finanční zvýhodnění elektronických plateb platebního styku,
- uživatelská podpora na lince okamžité pomoci,
- přehled o veškerém dění na účtu díky aktuálním informacím,
- výrazná časová úspora a pohodlí (nemusíte chodit do pobočky),
- jednoduché a snadné ovládání přizpůsobené vašim potřebám,
- při zřízení získáte i službu ČSOB Linka 24.

Moderní služba GSM bankovníctví využívá moderní technologii SIM Toolkit:

- operace provádíte z přehledného menu na displeji mobilního telefonu,
- zabezpečení přenosu dat a ochrana proti neoprávněnému použití aplikace na mobilním telefonu:
 - přenos dat je šifrován,
 - každá SIM karta má své šifrovací klíče pro bezpečnou komunikaci s ČSOB.

Ke komunikaci budete potřebovat:

- mobilní telefon podporující technologii SIM Toolkit,
- bankovní SIM kartu některého mobilního operátora - T-Mobile, Telefónica O2 nebo Vodafone.

ČSOB Internetbanking 24

Služba určená občanům, podnikatelům i firmám, která umožňuje přistupovat k účtu prostřednictvím osobního počítače s připojením k internetu. Kromě informací o stavu a pohybech na účtu nabízí i možnost provádět vybrané bankovní operace.

Výhody:

Mimořádně kvalitní zabezpečení služby založené na nejvyšších standardech snižující riziko zneužití na minimální možnou mez.

Mezi další přednosti patří:

- nepřetržitý přístup k penězům,
- finanční zvýhodnění elektronického platebního styku,
- uživatelská podpora na lince okamžité pomoci,
- přehled o veškerém dění na účtu díky aktuálním informacím,
- výrazná časová úspora a pohodlí (nemusíte chodit do pobočky),
- jednoduchost a snadné ovládání přizpůsobené vašim potřebám,
- při zřízení získáte i službu ČSOB Linka 24,
- nabídka poskytovaných služeb se díky neustálému vývoji průběžně rozšiřuje.

Své účty obsluhujete on-line z osobního počítače připojeného k internetu. Služba nevyžaduje žádnou instalaci aplikace, přístup k účtu je tak možný z libovolného počítače připojeného k internetu.

Doporučené minimální hardwarové a softwarové vybavení:

- osobní počítač s procesorem Intel Pentium (příp. AMD nebo obdobný),
- operační systém MS Windows 2000, XP nebo Server 2003,
- operační paměť 16 MB a více (doporučena 64 MB a více),
- internetový prohlížeč umožňující autorizaci:
 - elektronickým podpisem i SMS klíčem – MS Internet Explorer v. 5.5 SP 2 a vyšší, Mozilla 1.7.5, Mozilla Firefox 1.0, Netscape 7.2,
 - elektronickým podpisem (čipovou kartou typu Starcos) - Mozilla Firefox.1.5.0.7, Mozilla Firefox 1.5.0.8, Mozilla Firefox 2.0,
 - pouze SMS klíčem – Opera 8.0,
- instalovaná 128bitová úroveň šifrování v prohlížeči,
- povolené skriptování a cookies v prohlížeči.

Při využívání elektronického podpisu navíc potřebujete:

- volný port pro připojení čtečky čipových karet (sériový, USB nebo PCMCIA – podle použité čtečky),
- čtečku čipových karet podporující komunikaci přes rozhraní PC/SC (např. GemPC 410SL, CHIP DRIVE micro 110 – sériový port, GemPC 430 – USB port, PCMCIA karta pro notebook),
- instalovaný certifikát certifikační autority I.C.A. v prohlížeči,
- platný certifikát na čipové kartě pro přihlašování a podepisování příkazů zasílaných ČSOB (je vydán při zřízení služby).

Při využívání SMS klíče navíc potřebujete:

- jakýkoliv mobilní telefon pro příjem nešifrovaných SMS zpráv,
- mobilní telefon podporující technologii SIM Toolkit s aktivovanou službou ČSOB Mobil 24 pro příjem šifrovaných SMS zpráv.

PŘÍMÉ BANKOVNICTVÍ eBANKY^[4]

eBanka se přizpůsobí vašemu času. Se svými penězi můžete pracovat kdykoliv a kdekoliv. Vyberte si nejpohodlnější cestu k vašim financím – internet, mobilní telefon, Osobního nebo Telefonního bankéře!

Výhody:

- všechny pohyby na účtu v přímém přenosu (on-line),
- dostupnost 24 hodin denně třeba z pohodlí vašeho domova,
- přehledné zobrazení všech operací na účtu,
- špičkové zabezpečení.

Služba Informuj mě!

Váš účet vás může informovat o příchozích či odchozích transakcích sms zprávou nebo e-mailem. Prostřednictvím této služby se dozvíte o pohybech prostředků na vašem účtu či transakcích platební kartou bez toho, abyste se sami museli aktivně ptát. Postačí nastavit na účtu podmínky, za nichž vám má banka zaslat zprávu. Takže můžete být okamžitě informováni o tom, že vám přišla výplata či platba od vašeho známého nebo obchodního partnera.

Výhody:

- Neustálý přehled o pohybech na účtu.
- Omezení zneužití platební karty.
- Sami určujete podmínky zasílání informací.

Způsob získání:

Prostřednictvím internetu si sami na účtu aktivujete službu Informuj mě! a zvolíte, jakou cestou chcete zprávu zaslat – e-mailem nebo sms zprávou.

Informace o změně zůstatku:

Pro lepší přehled o aktuálním stavu vašeho účtu si můžete nastavit zasílání zpráv o změně zůstatku na účtu (snížení pod, zvýšení nad, změna o) a my vám v okamžiku, jakmile k takové události dojde, zašleme zprávu vámi zvolenou cestou (sms na mobilní telefon, e-mail, fax...).

Informace o platbě:

V situaci, kdy očekáváte příchod konkrétní platby nebo naopak uskutečnění vámi zadané platby (např. platby se splatností až za několik dní), si také můžete nechat zaslat zprávu o této skutečnosti vámi zvoleným způsobem. Očekávanou platbu charakterizujete některým z následujících parametrů nebo jejich kombinací: číslo protiúčtu, kód banky, částka, variabilní, konstantní nebo specifický symbol.

⁴ Převzato z informačních materiálů eBanky uveřejněných na webových stránkách: www.ebanka.cz.

Informace o inkasu:

Služba je obdobou Informací o platbě, jediným rozdílem je, že vámi očekávaná transakce je příchozí inkaso (vy si zadáte požadavek na odebrání peněz z nějakého dalšího účtu) nebo odchozí inkaso (např. když si mobilní operátor sám strhává vaše peníze na zaplacení telefonního účtu).

Informace o karetní blokaci:

Vždy, když použijete svou platební kartu k výběru z bankomatu nebo k online platbě za zboží přímo v obchodě, rezervuje se na vašem účtu daná částka ve formě tzv. blokace. Pokud chcete být informováni o tom, kdy a kde se zrovna platí platebními kartami vydanými k vašemu účtu, stačí si nastavit tuto službu a my vám ihned zašleme zprávu na váš mobilní telefon nebo do e-mailové schránky. Omezujete tak zároveň možnost zneužití platební karty cizí osobou. Jakmile se na vašem účtu rezervují prostředky a vám připadá daná transakce podezřelá nebo o ní vůbec nevíte, můžete svou kartu okamžitě zablokovat prostřednictvím naší bezplatné telefonní linky.

Internetové bankovníctví

Prostřednictvím osobního počítače připojeného k internetu máte před sebou doslova celou banku. K jejím službám tak máte nepřetržitý přístup.

Výhody:

- prostřednictvím internetu vstoupíte na váš účet z libovolného počítače,
- stačí vám běžný prohlížeč, nemusíte instalovat žádné speciální programy,
- ovládání účtu přes internet je přehledné, jednoduché a intuitivní,
- vždy máte přehled o pohybech na vašem účtu,
- bankovní operace zadávané po internetu podléhají nejvyššímu stupni zabezpečení.

Bezpečné používání služeb eBanky a finančních služeb v Internetu:

Ochrana finančních prostředků a osobních informací vyžaduje v dnešní době a zejména v prostředí internetu obezřetné chování. eBanka doporučuje svým klientům a návštěvníkům Stránek dodržovat následující opatření při využívání online finančních služeb:

1. Využívejte pouze důvěryhodných služeb a vždy se ujistěte, že opravdu komunikujete se správným poskytovatelem služeb. Při přístupu na účet a zadávání pokynů zkontrolujte, zda je spojení řádně zabezpečeno a komunikujete s eBankou (zkontrolujte si platnost a údaje v certifikátu SSL zabezpečení, certifikáty eBanky jsou vydány společností VeriSign, Inc.). Jestliže si nejste jisti, zda opravdu komunikujete s eBankou, obraťte se na naši bezplatnou telefonní linku.
2. Chraňte své Elektronické klíče, hesla, PINy a osobní informace. Hesla a PINy volte tak, aby nebyly snadno uhádnutelné nebo odvoditelné z informací o vaší osobě. eBanka nikdy nevyžaduje zadání nebo potvrzení těchto údajů prostřednictvím elektronické pošty, pokud po vás budou jménem banky takové informace požadovány, informujte prosím eBanku.
3. Pravidelně kontrolujte pohyby na svých účtech a platby platební kartou. Jestliže používáte platební kartu pro platby na internetu, pořiďte si Internetovou platební kartu. Aktivujte si službu Informuj mě!, která vám bude zasílat zprávy o pohybech na účtu. V případě zjištění jakýchkoli nesrovnalostí se neprodleně obraťte na eBanku.

4. Finanční služby využívejte pouze z důvěryhodného a řádně zabezpečeného počítače, nepoužívejte počítače, o kterých nemáte žádné informace, nebo jsou v nedůvěryhodném prostředí. Počítač by měl být chráněn řádně nakonfigurovaným firewalllem, antivirovým a antispyware softwarem. Veškerý software by měl být pravidelně aktualizován. O správném nastavení zabezpečení počítače se případně poraďte s odborníkem.
5. Na počítači ze kterého využíváte finanční služby, nepoužívejte a neinstalujte nedůvěryhodný software, nenavštěvujte nedůvěryhodné webové stránky a neotvírejte podezřelé poštovní zprávy (zprávy od neznámých odesílatelů, zprávy s nesmyslným předmětem apod.), zejména neotvírejte přílohy takových zpráv. eBanka nikdy neposílá nevyžádané zprávy obsahující odkazy na svoje webové stránky. Obdržíte-li elektronickou poštou zprávu obsahující takový odkaz, nereagujte na ni a informujte prosím eBanku. Pokud si nevíte rady, volejte Klientskou linku 800 124 200.

GSM bankovníctví

Díky vašemu mobilnímu telefonu a GSM Bankingu můžete mít nad financemi svého podnikání neustálou kontrolu.

Výhody:

- banku máte stále při sobě všude tam, kam sahá signál vašeho mobilního telefonu,
- ovládání GSM bankingu je snadné, základní transakce zadáte během okamžiku,
- zprávy zasílané mezi vámi a bankou jsou šifrovány a přístup do bankovní aplikace ve vašem telefonu je chráněn PINem.

Jste-li vlastníkem mobilního telefonu se SIM Toolkit, můžete svůj účet řídit pohodlně pomocí menu telefonu. Jednoduše tak získáte informace o stavu na účtu, poslední příchozí či odchozí transakci, kurzovním lístku, úrokových sazbách nebo zadáte platební příkaz či založíte termínovaný vklad.

Telefonem se SIM Toolkit je možné rovněž zabezpečit váš přístup k účtu dalšími cestami, především po internetu. Při vstupu na účet nebo zadávání transakcí je třeba připojit bezpečnostní kód, který eBance potvrdí vaši oprávněnost pracovat s účtem a správnost údajů v zadané transakci. Tento kód vám můžeme velmi jednoduše zaslat bezpečnou SMS zprávou na displej telefonu a vy jej pouze přepíšete do příslušné kolonky ve formuláři operace.

Telefonní bankéř

Klasické telefonní bankovníctví je vhodné doslova pro každého, tedy i pro ty, kteří nemají potřebné zkušenosti s internetem nebo mobilními telefony.

Výhody:

- Telefonní bankéři jsou vám k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu,
- budou se vám věnovat vyškolení odborníci, kteří vám poradí a pomohou se zadáním jakékoli transakce,
- volání na Klientskou linku 800 124 200 je zdarma z mobilních telefonů i pevných linek českých operátorů.

S Telefonními bankéři eBanky se spojíte přes Klientskou linku eBanky na čísle 800 124 200. Pro ověření vaší totožnosti použijete některý z Elektronických klíčů, ten je potřeba také pro elektronické podepsání operací zadaných Telefonnímu bankéři. Ten vám pomůže nejen se zadáním bankovních transakcí. Poskytne vám také informace o pohybech na vašem účtu, případně na vašem účtu aktivuje další služby, které budete požadovat.

PDA

S kapesním počítačem máte k dispozici nejen informace o eBance a jejích produktech a službách, ale můžete pohodlně a přehledně řídit svůj Firemní účet. Pro zprovoznění PDA bankingu nemusíte na vašem účtu nic nastavovat, nemusíte ani instalovat žádný speciální program, stačí vám pouze vlastnit kapesní počítač s připojením k Internetu.

Výhody:

- pohodlí, s jakým spravujete účet na vašem počítači, poskytuje i PDA,
- stránky eBanky jsou upraveny tak, aby co nejlépe vyhovovaly zobrazení na kapesním počítači,
- v prostředí PDA poskytujeme kompletní nabídku bankovních produktů.

Způsob získání:

Přístup k PDA bankingu je základní součástí vašeho účtu. Stránky eBanky pro PDA naleznete na adrese <http://pda.ebanka.cz>.

WAP

WAP (Wireless Application Protocol) umožňuje přístup k internetu pomocí různých bezdrátových zařízení, jako jsou mobilní telefony, osobní digitální organizéry, pagery nebo palubní počítače automobilů. eBanka jako první zprovoznila WAP i pro aktivní bankovní operace. Prostřednictvím WAPu tak získáte nejen kontaktní informace, informace o účtu, ale uskutečníte i potřebné transakce.

Výhody:

- WAP je součástí většiny v současnosti používaných mobilních telefonů,
- pomocí přehledného menu se snadno dostanete k požadovaným informacím i k zadání bankovních transakcí.

Způsob získání:

Přístup k účtu pomocí WAPových stránek eBanky je nedílnou součástí vašeho účtu. Pokud jste zákazníky společnosti T-Mobile, WAPový prohlížeč (pokud jím je váš telefon vybaven) můžete ihned využívat. Pokud používáte mobilní síť O2 nebo Vodafone, pro aktivaci služby WAP stačí zavolat na infolinku příslušného operátora.

Upozornění: Kromě základních kontaktů (důležitých telefonních čísel + adres Klientských center) vyžadují všechny další služby šifrování. To je důvod, proč aktivní bankovní operace není možné využít na softwarových emulátorech (např. WapTiger).

Zabezpečení: Spojení mezi Vaším telefonním přístrojem a bankou má dvě části: první část tvoří spojení mezi Vaším přístrojem a bránou mobilního operátora, druhou část tvoří spojení mezi bránou operátora a servery banky.

Ochrana dat během přenosu v síti mobilního operátora záleží na nastavení Vašeho mobilního telefonu. Pro bezpečnou komunikaci musí být nastaveno Zabezpečení spojení na Zapnuto (Connection security On). Jak nastavit Váš telefon najdete v manuálu, případně se obraťte na zákaznickou podporu Vašeho mobilního operátora.

Přenos příkazů mezi bránou operátora a bankou je chráněn pomocí protokolu SSL/TLS s minimální délkou symetrického klíče 128 b.